



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2020



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic 12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic 13	4,020	31,070,369.59
Ene-Dic 14	3,380	30,263,973.81
Ene-Dic 15	3,894	29,390,496.92
Ene-Dic 16	3,796	46,756,499.71
Ene-Dic 17	3,863	69,791,580.62
Ene-Dic 18	3,765	69,905,584.33
Ene-Dic 19	3,934	76,400,536.50
Ene-Oct 20	1,443	29,214,622.25

Nota: Del año 2006 a 2010 no se reporta monto, ya que sólo se contaba con cantidad de quejas.

CONSOLIDADO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2020

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic 13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic 14	2,823	17,259,886.65
Ene-Dic 15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic 16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic 17	2,786	37,833,287.00
Ene-Dic 18	2,853	38,517,035.04
Ene-Dic 19	2,523	35,335,344.47
Ene-Oct 20	971	11,998,735.37

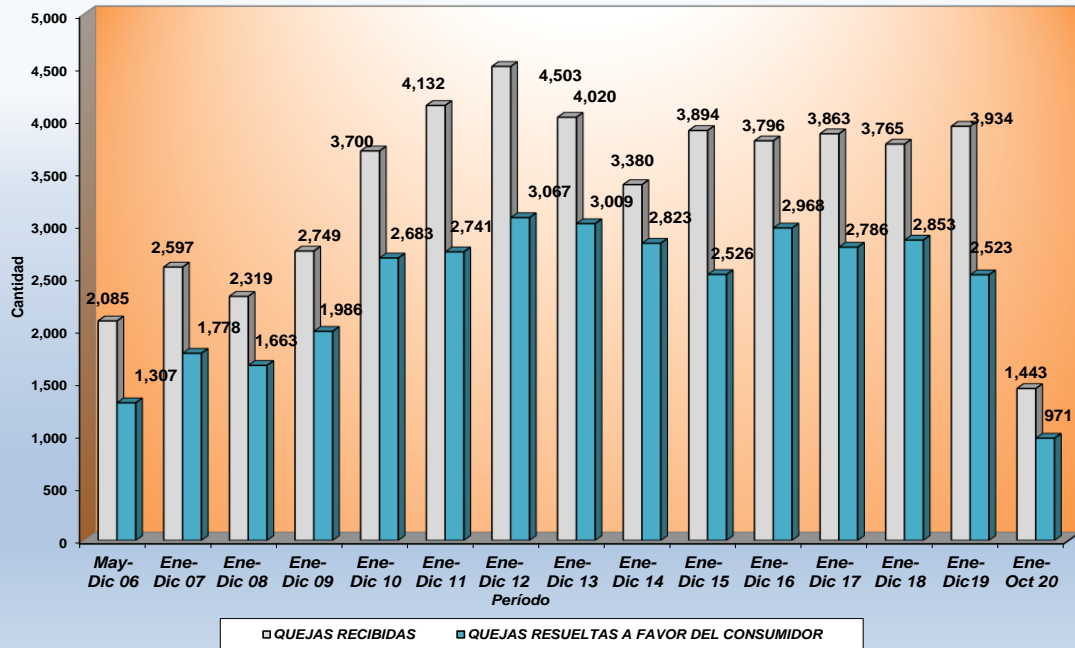
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2020 (NACIONAL)	35,684	323,120,955.31
---	---------------	-----------------------

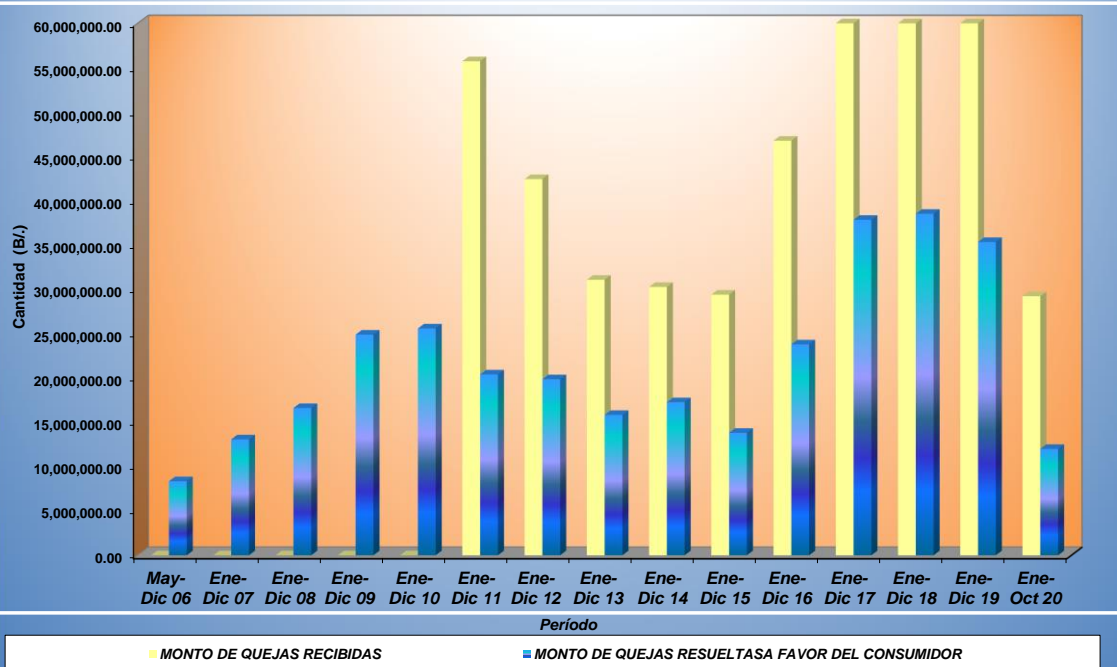
NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: 2006 - 2020



CUANTÍA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: 2006 - 2020



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2020

Última Act. 20/11/20 Próxima 20/12/20

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./.)
May-Dic 06	1,280	12,713,669.27
Ene-Dic 07	2,133	19,084,004.05
Ene-Dic- 08	1,907	39,289,179.93
Ene-Dic-09	2,066	42,346,791.46
Ene-Dic-10	2,806	54,675,438.06
Ene-Dic-11	3,010	54,050,856.90
Ene-Dic-12	3,250	41,129,552.00
Ene-Dic-13	2,958	28,736,208.12
Ene-Dic-14	2,570	27,513,423.46
Ene-Dic-15	2,982	26,228,517.99
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,429,344.11
Ene-Dic-18	2,726	66,221,980.44
Ene-Dic-19	2,869	70,572,563.91
Ene-Oct-20	1,028	27,515,633.71

CONSOLIDADO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO

SEDE CENTRAL

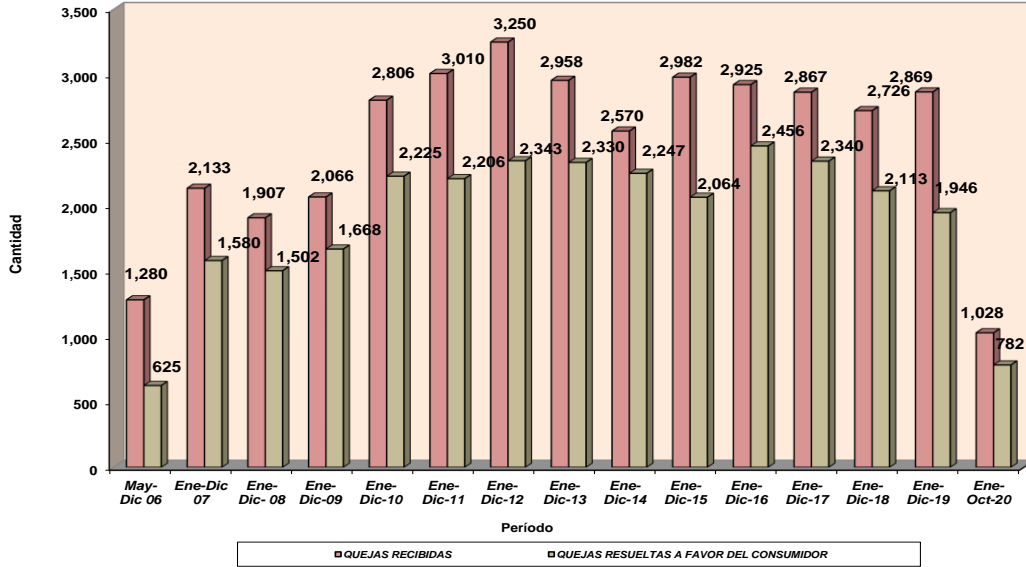
PERÍODO: 2006 al 2019

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-Dic-19	1,946	33,005,384.31
Ene-Oct-20	782	11,867,417.32
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2020	28,427	306,168,862.53

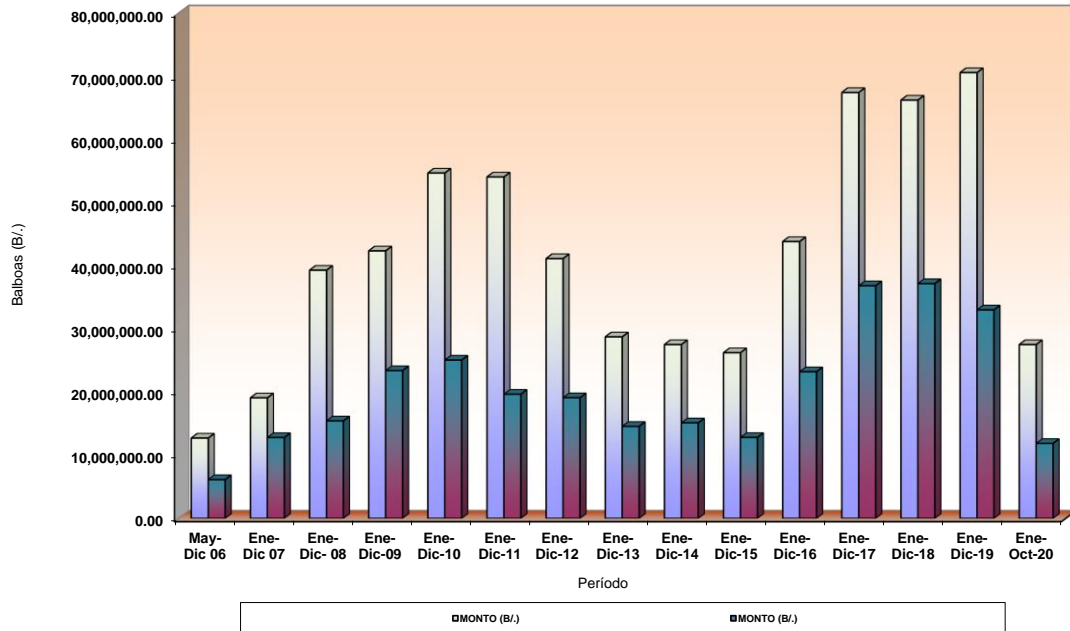
NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE
CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO
SEDE CENTRAL PERÍODO: 2006 - 2020**



**CUANTIA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE
CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO
SEDE CENTRAL
PERÍODO: 2006 - 2020**



NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN SEDE CENTRAL Y REGIONALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	1,378	1,028	57	293	
REGIONAL	Expedientes	492	415	25	51	1
TOTAL NACIONAL		1,870	1,443	82	344	1
Promedio de Quejas Diarias	9					
Promedio de Quejas Semanal	47					
Promedio de Quejas Mensual	187					

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

VARIACIÓN PORCENTUAL DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN TIPOS DE LEYES EN SEDE CENTRAL Y REGIONALES

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	74.60%	4.14%	21.26%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	84.35%	5.08%	10.37%	...

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Dic-18	1,032	3,629,191.44
Ene-Dic-19	1,062	5,617,957.64
Ene-Oct-20	415	1,698,988.54

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2020

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Dic-18	737	1,312,238.61
Ene-Dic-19	573	1,617,631.71
Ene-Oct-20	189	131,318.05

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/20 Próxima 20/12/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	202
Escuelas / colegio	91
Hoteles o planes vacacionales	52
Universidad	28
Material didáctico	7
Agencia de autos	6
Agencias de viajes	4
Cursos de inglés	2
Servicios Profesionales	2
Ventas por internet	2
Constructoras	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Supermercados	1
Servicios de instalación	1
Taller de reparación de autos	1
Útiles de oficinas	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Bienes y raíces	1
Cursos varios	1
Escuela de manejo	1
TOTAL	406

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	195	48.0	107,248.41	20,913,439.53
Falta de información	98	24.1	12,757.59	1,250,243.42
Incumplimiento de contrato	46	11.3	33,886.31	1,558,770.26
Vicio oculto	18	4.4	117,852.13	2,121,338.38
Devolución de dinero	18	4.4	17,622.71	317,208.86
Incumplimiento de garantía	12	3.0	72,904.67	874,856.00
Incumplimiento de servicio	7	1.7	35,440.66	248,084.65
Resolución contrato	4	1.0	3,163.81	12,655.23
Cobro indebido	3	0.7	42,504.28	127,512.85
Aclaración de contrato	2	0.5	2,196.50	4,393.00
Anulación de contrato	1	0.2	814.20	814.20
Veracidad de la publicidad	1	0.2	375,000.00	375,000.00
Resindir contrato	1	0.2	510.08	510.08
TOTAL	406	100.0	68,484.79	27,804,826.46

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020**

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	52	38.5	64,764.53	3,367,755.35
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	45	33.3	82,203.29	3,699,148.27
Acuerdo en audiencia/Varios	21	15.6	60,406.13	1,268,528.70
Abandono	10	7.4	32,862.32	328,623.20
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	3.0	264,605.57	1,058,422.26
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	1.5	34,609.50	69,219.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.7	12,950.00	12,950.00
TOTAL	135	100.0	72,627.01	9,804,646.78

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

..En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	142	20,477,785.04
Vicio oculto	17	2,087,278.38
Incumplimiento de contrato	13	901,179.04
Falta de información	13	943,068.44
Devolución de dinero	10	294,912.30
Incumplimiento de garantía	6	632,612.00
Cobro indebido	1	119,060.61
TOTAL	202	25,455,895.81

QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	63	7,101,332.86
Desistimiento	29	3,311,877.32
Fallo a favor	1	3,700.00
TOTAL	93	10,416,910.18

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2019 pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020**

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	10
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	9
PROMOTORA CPM, S.A.	6
SHELBY OAKS, S.A.	6
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	4
LUCKY ACES, INC.	4
MELLOW SPRING INC.	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
MYSTIC VALLEY, S.A.	4
BENSON ASSETS, S.A.	3
HILL WEST INC	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	3
MI CONDADO, S.A	3
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A	2
DESARROLLO INMOBILIARIO VENECIA, S.A	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	2
EMBASSY GOLF, S.A	2
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	2
INFINITY TOWERS, S.A	2
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LUXOR SKY CORP.	2
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	2
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	2
PERSEAS CORPORATION	2
PRADERAS DEL NORTE S.A.	2
PROMOTORA MIBECO, S.A.	2
PROMOTORA ORION S.A	2
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	2
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
THE PHOENIX TOWER, S.A	2
VISTAS DEL ROCIO, S.A.	2
ABCOPA, S.A. / QUINTAS DEL ESTE	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALPACA, S.A	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP. / THE VELOPERS CORP	1
BUSINESS STAR PROPERTIES INC	1
CAMPO VERDE ETAPA 1, S.A	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CAPISUCIA, S.A	1
CASA GROUP /LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
CHABEDU,S.A.	1
COLONIA EL CELAJE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COMILFON, S.A.	1
CONSTRUCTORA PACIFICA DEL ISTMOS,S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO ALBATROSS S.A. / IDEAL LIVING CORP	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTIONA B&V, S.A	1
DESARROLLOS ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPILIS, S.A	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
FERROCARRIL HERCESA GESTONES	1
FIJI DEVELOPMENT, S.A	1
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	1
GREEN VALLEY MDM, S.A. / GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREENGARDEN DEVELOPMENT S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A	1
GRUPO BINIAN S.A./ PROMOTORA HP 18 S.A.	1
GRUPO BINION, S.A. / PROMOTORA HP 18	1
GRUPO CJ INMOBILIARIA, S.A / VIVIENDAS DE CALIDAD	1
GRUPO ROBLE / DESARROLLO INMOBILIARIA LAS ARBOLEDAS,S.A	1
GT COLONIAL PARK, S.A	1
INMOBILIARIA CIENTO DIEZ, S.A. / MERCADO Y ANLISIS	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA HUAYU.S.A	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A./CAMPO VERDE ETAPA 1	1
INVERSIONES VILLA DE LAS FUENTES / PANAMA BUSINESS	1
INVERSIONES VILLAMBROZ S.A. /LA QUINCE, S. DE R.L.	1
JARDINES DE LA MITRA	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1
LONDON & REGIONAL PANAMÁ, S.A.	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
METROTEX.INC	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MTS ADMINISTRACION TOTAL / BOULEVARD COSTA SUR, S.	1
MULTI TRUST INC/ PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA DEL CENTRO, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	1
REAL INMOBILIARIA, S.A. Y RI GROUP	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SPRING GARDEN PANAMA, S.A.	1
SUCASA	1
TERRAVITA PANAMA, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VILLAS COCO DEL MAR	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WILMAR GROUP CORP.	1
ZAFIRO LOANCO, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENT, INC	1
TOTAL	202

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	181,000.00
Incumplimiento de servicio	1	63,000.00
Vicio oculto	1	34,060.00
TOTAL	6	278,060.00

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	57,000.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	29,000.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	15,500.00
TOTAL	3	101,500.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 19; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALEMAUTOS PANAMA	1
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
MOTOR EMOTION, S.A.	1
PMG PANAMA, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	6

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	52,700.00
TOTAL	1	52,700.00

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SERVITECLA	1
TOTAL	1

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Abandono	1	5,264.40
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	8,853.60
TOTAL	2	14,118.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 19; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN
DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/20 Próxima 20/12/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	112
Electrodomésticos/equipos electrónicos	107
Funerarias	87
Celulares	83
Tv por cable	81
Almacén por departamentos	58
Hoteles o planes vacacionales	37
Agencia de autos	35
Telefonia	35
Taller de reparación de autos	31
Venta de autos usados	30
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	26
Servicio de intermediación	25
Agencias de viajes	21
Mueblería/equipo electrónico	20
Mueblerías	18
Supermercados	15
Repuestos para autos	14
Líneas aéreas	13
Eventos artísticos	13
Computadoras	12
Constructoras	12
Joyería/Relojerías	10
Escuelas / colegio	10
Servicios de instalación	8
Universidad	8
Ópticas	8
Clínicas	7
Servicios Profesionales	7
Ventas por internet	7
Almacén de ropa y calzados	6
Casa de empeño	6
Discoteca/Sala de eventos	6
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	6
Alquiler de autos	5
Ferreterías, materiales de construcción o similares	5
Estaciones de gasolineras	4
Almacén de telas	4
Zapaterías	4
Salón de belleza	3
Servicios de grúas	3
Agencia de motos	3
Cursos de inglés	2
Materiales de construcción	2
Farmacias	2
Servicios de transporte particular	2
Industrial	2
Decoración	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Distribuidoras e importadoras	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Lavautos	2
Almacén de bicicleta	1
Animales	1
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Herrerías	1
Seguros	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Remodelación	1
Escuela de manejo	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,037

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
Y LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	346	33.4	1,836.46	635,413.52
Falta de información	273	26.3	1,043.93	284,991.81
Incumplimiento de servicio	86	8.3	895.25	76,991.13
Incumplimiento de contrato	82	7.9	1,175.64	96,402.47
Resolución de contrato	49	4.7	113.30	5,551.82
Anulación de contrato	36	3.5	213.25	7,677.14
Devolución de dinero	34	3.3	852.11	28,971.70
Vicio oculto	30	2.9	2,708.42	81,252.71
Custodia de bien	28	2.7	765.62	21,437.29
Resindir contrato	19	1.8	30.60	581.42
Daño y perjuicio	18	1.7	7,517.49	135,314.80
Cobro indebido	17	1.6	787.73	13,391.49
Venta engañosa	11	1.1	1,898.86	20,887.47
Veracidad de la publicidad	8	0.8	116.38	931.02
TOTAL	1,037	100.0	1,359.49	1,409,795.79

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS Y LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	204	25.0	1,435.05	292,750.91
Acuerdo en audiencia/Varios	145	17.8	795.25	115,311.82
Pendiente constancia desistimiento	117	14.4	795.68	93,095.13
Desistimiento/Devolución	82	10.1	395.26	32,411.31
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	68	8.3	1,421.26	96,645.58
Resolución/Devolución	47	5.8	1,258.62	59,155.28
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	35	4.3	2,290.86	80,180.22
Resolución/Reparar	23	2.8	1,375.67	31,640.30
Acuerdo en audiencia/Reparación	20	2.5	3,495.52	69,910.38
Transacción extrajudicial	19	2.3	3,103.89	58,973.84
Resolución/Reemplazo	16	2.0	1,371.33	21,941.25
Abandono	14	1.7	1,331.65	18,643.05
Resoluciones/Varios	10	1.2	2,607.27	26,072.71
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.7	746.71	4,480.28
Acuerdo/Devolución	4	0.5	1,894.33	7,577.30
Acuerdo/Reemplazo	2	0.2	96.47	192.93
Acuerdo/Reparación	1	0.1	16,795.00	16,795.00
Devolución de sumas	1	0.1	2,716.00	2,716.00
Declara resuelto	1	0.1	300.00	300.00
TOTAL	815	100.0	1,262.32	1,028,793.29

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS, EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	46	76,639.84
Vicio oculto	20	40,423.59
Incumplimiento de contrato	18	26,007.50
Devolución de dinero	16	11,114.88
Incumplimiento de garantía	5	12,398.39
Cobro indebido	5	11,690.61
Daño y perjuicio	2	5,506.17
TOTAL	112	183,780.98

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN
RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	25	60,398.77
Desistimiento	24	28,606.16
Resolución	20	36,956.79
TOTAL	69	125,961.72

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2019; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS D4 E LAS CUMBRES. S.A	6
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	4
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	4
MELLOW SPRING INC.	3
NORBOT GROUP CORP.	3
PROMOTORA CPM, S.A	3
BOCAS INVESTMENT CORP.	2
DESARROLLO SAN PABLO S.A.	2
GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC	2
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A	2
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP	2
PROMOCIONES LAS PERLAS	2
THE GROUP REALTOR / MYSTIC GATE	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DELOS REALTY INC.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA RIO ABAJO, S.A./ RIO DE JANEIRO	1
DESARROLLADORA VISTA MAR, S.A	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, S.A.	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A	1
DILINTER, S.A.	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT G PANAMA	1
GRUPO DE DESARROLLO DEL OESTE, S.A	1
GRUPO F1	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
INMOBILIARIA CRESPO CASTILLO, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA LYKAR	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
NPU PANAMA, S.A	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
PH AMITIE	1
PORTAL DEL BOSQUE S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA EL TECAL S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA MILLENIUM GROUP, S.A	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	1
PROMOTORA VILLA ALEANA, S.A.	1
PROMOTORAS NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A	1
PUNTA PARAISO VILLAGES, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SAG CONSTRUCTION, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SKY MASTER ENTERPRISES, INC	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
THE GROUP INC.	1
TOCLAND, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A.	1
WU XIAN,S.A.	1
TOTAL	112

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS, SEGÚN
MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	85	55,693.89
Falta de información	10	7,897.65
Veracidad de la publicidad	4	218.65
Venta engañosa	3	877.36
Vicio oculto	3	1,731.19
Anulación de contrato	1	1,586.52
Incumplimiento de servicio	1	193.00
TOTAL	107	68,198.26

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS A FAVOR DEL
CONSUMIDOR, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	54	36,986.00
Acuerdo	19	10,525.00
Resolución	12	7,752.00
Transacción extrajudicial	1	320.00
TOTAL	86	55,583.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	21
PREMIER UNIVERSE, S.A	15
FOTO SONIDO	12
PHOTURA	9
ELEKTRA	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	5
ÚNICA	4
DIGITAL CITY	3
E-VISION, S.A.	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
PANAFOTO	2
SMART ZONE	2
SOUND N MUSIC	2
CC ZAMDEL EXPRESPAN	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CONFORT	1
DO IT CENTER	1
Electronica America	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
HAKOL GROUP S.A.	1
HOMEWORKS	1
INVERSIONES LEYS S.A.	1
PTYTECHNOLOGY	1
SAMSUNG	1
SILVER MODA, S.A.	1
TECH & HOUSE	1
TYMOX SERVICES	1
UNIVERSAL PHOTO	1
Y D Movil	1
TOTAL	107

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	62	16,487.93
Falta de información	7	1,840.78
Incumplimiento de servicio	5	414.69
Custodia de bien	4	709.86
Devolución de dinero	3	968.35
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Venta engañosa	1	210.00
TOTAL	83	22,664.60

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	42	8,271.00
Acuerdo	13	3,217.00
Resolución	6	2,631.00
Transacción extrajudicial	1	275.00
TOTAL	62	14,394.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020**

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANTIAGO MOVIL, S.A.	5
JIN XU SHOP	3
3 JACC	2
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	2
CELULAR MODA	2
ENCUENTRA 507	2
GS MOVIL	2
MOVICELL	2
MOVIL PHONE, S.A	2
MOVISTAR	2
SMART ZONE PANAMA	2
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	2
6IN	1
ALMACEN MAX STORE	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CELL FAST	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL TEC	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SHOP	1
CELULARES CELBERN	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CLARO PANAMA, S.A.	1
DIGITAL 22	1
DISTRIBUIDORA BEST MARKET 88	1
DRAGON CELL	1
ELEKTRA	1
ELEKTRO SAM OUTLET	1
ELEKTRO SAMM # 2	1
H5 MOVILES	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
JINXU SHOP, S.A.	1
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MAS CELL	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MOVIL CORONADO	1
MOVIL PLUS	1
MULTI ELECTRONIC	1
MUNDO MOVIL, & S.A.	1
NEW & MOVIL	1
NEW TECNO MOVIL & ACCES	1
NOVEDADES KING MÓVIL	1
P CELL STORE	1
PANACELL	1
PELUCHE CELL	1
PHONE STORE PTY	1
REDPRECIO.COM	1
RS TECH SYSTEMS & TECHNOLOGIES	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
SONAM S ALBROOK	1
STOP CELULAR PTY	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOBILE	1
SUPER SONIDO	1
TECH MOBILE	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
Ventas y Reparaciones Digital Las Tablas	1
TOTAL	83

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	13	10,900.89
Incumplimiento de contrato	2	670.00
Falta de información	2	806.98
Venta engañosa	1	114.92
TOTAL	18	12,492.79

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	11	10,427.00
Desistimiento	6	2,105.00
Resoluciones	4	3,436.00
TOTAL	21	15,968.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
CORPORACION ANCÓN	1
CREDIJAMAR, S.A.	1
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP. COLINEAL	1
IDEA KIDS	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
LIFE HOME OFFICE, INC.	1
MUEBLERIA CENTROAMERICANA	1
MUEBLERIA SANTA FE	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SLB SOLUTION, INC.	1
TOTAL	18

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	19	276,940.20
Incumplimiento de servicio	2	838.00
Venta engañosa	1	18,990.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Devolución de dinero	1	10,000.00
Custodia de bien	1	760.92
Falta de información	9	44,892.66
TOTAL	35	383,887.44

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS DE AUTOS NUEVOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	17	197,312.00
Acuerdo	13	150,073.00
Resolución	3	20,118.00
Transacción extrajudicial	2	24,899.95
TOTAL	35	392,402.95

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	9
GRUPO SILABA	4
MOTORES JAPONESES S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	4
PANAMOTOR	3
BAHIA MOTORS	2
CONSULTENOS, S.A.	2
SUN MOTORS, S.A.	2
AUTO ITALIA	1
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
MASTER MOTORS PANAMA	1
TOTAL	35

Nota: En los meses de marzo a octubre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	21	167,794.42
Falta de información	6	43,882.40
Incumplimiento de contrato	1	520.34
Vicio oculto	1	3,230.92
Daño y perjuicio	1	2,000.00
TOTAL	30	217,428.08

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	6	85,812.00
Desistimiento	4	30,882.00
Resolución/Devolución	1	520.34
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
TOTAL	12	122,714.34

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANDI AUTOS	4
PLATINUM CARS / COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	3
COBRO Y CREDITO MERCANTIL, S.A.	2
FAT CAR	2
ROCK CARS	2
AUTO KING / FAMSA MOTORS S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOS SAFARI S.A.	1
CMG CENTER RIO MINA	1
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	1
EURO PARTS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1
MP AUTOS	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PATEL AUTOS	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
TOTAL	30

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

A. E. R.

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45 de 2007 POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2020 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	5.6	59,862.16
2016	302	15.5	371,459.57
2017	438	22.5	393,978.99
2018	427	22.0	560,390.99
2019	480	24.7	269,379.62
2020	187	9.6	412,800.15
TOTAL	1,943	100.0	2,067,871.48

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2020 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.9	31,847.77
2016	274	18.1	286,129.69
2017	313	20.7	298,966.18
2018	409	27.1	352,663.57
2019	333	22.0	186,287.36
2020	124	8.2	70,329.97
TOTAL	1,512	100.0	1,226,224.54

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45 de 2007 POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS**

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2020 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	5.6	59,862.16
2016	302	15.5	371,459.57
2017	438	22.5	393,978.99
2018	427	22.0	560,390.99
2019	480	24.7	269,379.62
2020	187	9.6	412,800.15
TOTAL	1,943	100.0	2,067,871.48

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS**

NACIONAL

PERÍODO: 2015 - 2020 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.9	31,847.77
2016	274	18.1	286,129.69
2017	313	20.7	298,966.18
2018	409	27.1	352,663.57
2019	333	22.0	186,287.36
2020	124	8.2	70,329.97
TOTAL	1,512	100.0	1,226,224.54

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	184	98.4	412,004.55
Conciliación	3	1.6	795.60
TOTAL	187	100.0	412,800.15

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	167	90.8	401,446.58
Falta de información	10	5.4	4,279.73
Vicio oculto	3	1.6	3,426.32
Cobro indebido	1	0.5	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.5	2,529.46
Devolución de dinero	1	0.5	188.82
Custodia de bien	1	0.5	101.64
TOTAL	184	100.0	412,004.55

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN CONCILIACIÓN Y VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	3	100.0	795.60
TOTAL	3	100.0	795.60

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	125	50.2	376,272.89
Resueltas	124	49.8	70,329.97
Acuerdo	101	40.6	56,676.05
Resolución de Fondo	23	9.2	13,653.92
TOTAL	249	100.0	446,602.86

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

...Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015-2019; pero cerradas en el 2020.

... En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	123	99.2	69864.57
Conciliación-Veracidad	1	0.8	465.40
TOTAL	124	100.0	70,329.97

... En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN
DE QUEJAS

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	123	50.0	375,942.69
Acuerdos	100	40.7	56,210.65
Resoluciones	23	9.3	13,653.92
TOTAL	246	100.0	445,807.26

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

... En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN
CONCILIACIÓN

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	2	66.7	330.00
Acuerdo	1	33.3	465.40
TOTAL	3	100.0	795.40

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

... En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Falta de información comercial	21	37.5	4,472.7	93,925.70
Cláusulas abusivas	19	33.9	117,077.9	2,224,481.00
Incumplimiento de contrato	11	19.6	78,912.2	868,034.37
Vicios ocultos	2	3.6	33,848.8	67,697.63
Aclaración de contrato	1	1.8	340,400.0	340,400.00
Devolución de abono/dinero	1	1.8	30,700.0	30,700.00
Incumplimiento de garantía	1	1.8	40,000.0	40,000.00
TOTAL	56	100.0	65,450.69	3,665,238.70

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO Y TRIBUNALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	15	75.0	68,669.75	1,030,046.30
Acuerdo judicial	4	20.0	29,012.25	116,049.00
Fallo a favor	1	5.0	3,700.00	3,700.00
TOTAL	20	100.0	57,489.77	1,149,795.30

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

.. En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA, EN EL PERÍODO REPORTADO, SEGÚN MOTIVO

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	19	2,935,256.26
Incumplimiento de contrato	4	191,286.57
Falta de información comercial	4	357,015.15
Incumplimiento de garantía	1	40,000.00
Vicios ocultos	1	31,550.00
TOTAL	29	3,555,107.98

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA, EN EL PERÍODO REPORTADO, SEGÚN ACTIVIDAD

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	25	3,504,981.58
Escuelas / colegio	2	2,126.40
Agencia de autos	1	40,000.00
Hoteles o planes vacacionales	1	8,000.00
TOTAL	29	3,555,107.98

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA, EN EL PERIODO REPORTADO, POR AÑO

AÑO: 2006 - 2020 (hasta octubre)

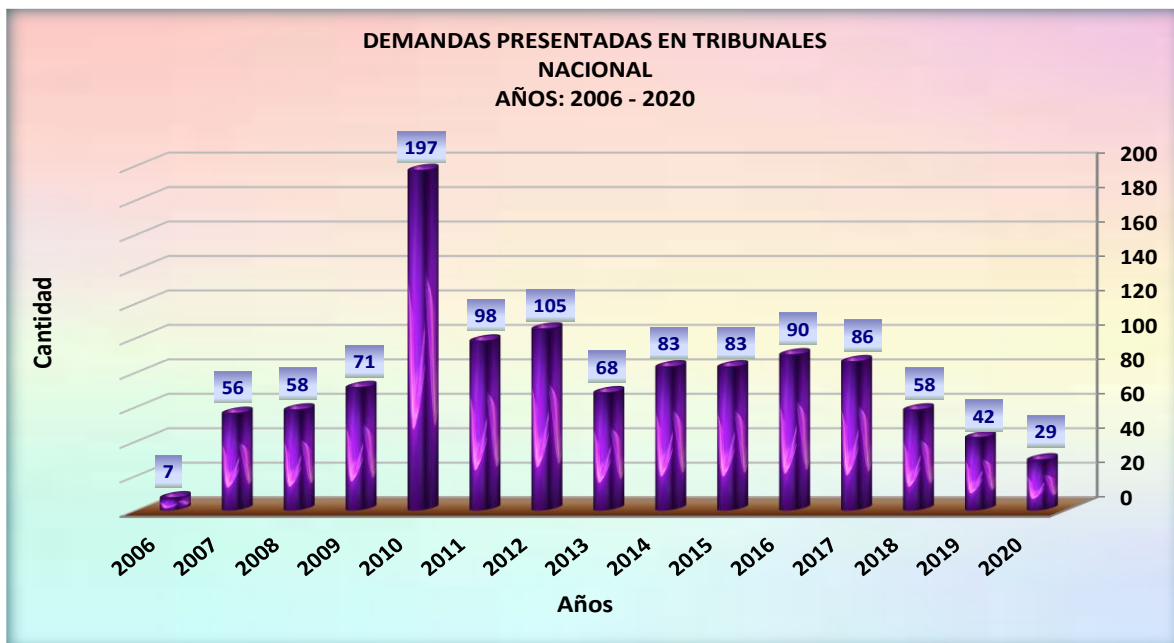
Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.6	...
2007	56	5.0	1,162,188.01
2008	58	5.1	1,165,958.76
2009	71	6.3	3,177,387.81
2010	197	17.4	11,574,589.66
2011	98	8.7	4,265,056.02
2012	105	9.3	4,552,121.01
2013	68	6.0	3,037,107.83
2014	83	7.3	2,925,140.26
2015	83	7.3	2,460,388.06
2016	90	8.0	1,482,834.38
2017	86	7.6	5,075,770.22
2018	58	5.1	4,366,397.21
2019	42	3.7	5,210,221.82
2020	29	2.6	3,555,107.98
TOTAL	1,131	100.0	54,010,269.03

NOTA: A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON SANCIONES EN PRIMERA INSTANCIAS, POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 45 DE
2007

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/20 Próxima 20/12/20

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B./)	% MONTO
SUPERMERCADO REY	31	4.1	50,605.00	19.4
SUPERMERCADO XTRA	25	3.3	15,000.00	5.8
SUPERMERCADO 99	20	2.7	16,450.00	6.3
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	1.1	8,700.00	3.3
SUPER CARNES	5	0.7	1,550.00	0.6
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.5	8,325.00	3.2
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.3	1,650.00	0.6
OTROS	655	87.3	157,930.00	60.7
TOTAL	750	100.0	260,210.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios y el decreto No. 114 del 13 de marzo 2020 (márgen de comercialización de productos de aseo y limpieza)

..En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2020 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	47	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	7	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	47	97	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	75	157	95
	Consulta sin autorización	9	19	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	86	210	103
	Rectificar forma de pago	3	8	2
	Rectificar monto del último pago	8	4	9
	Rectificar fecha de último pago	5	14	6
	Rectificar saldo actual	19	10	13
	Rectificar monto original	0	4	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	1	2	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	36	58	61
TOTAL		343	772	507

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS

NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2020 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	CASOS	MONTO (B./.)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	231	248,290.00
2019	102	146,850.00
2020	26	34,500.00
TOTAL	2,572	1,467,640.00

.NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.



SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS, SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS

NACIONAL

AÑO: 2020 (a octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	16	19,750.00
Panaderías/Refresquería	4	6,750.00
Lavanderías/Lavamáticos	2	2,000.00
Otros	4	6,000.00
TOTAL	26	34,500.00

Nota: Otros incluye hoteles, minisúper, salón de belleza, tiendas.

..En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2007- 2020 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	190
2019	7
2020	338
TOTAL	1,253

Fuente: Departamento de Investigación.

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

AÑOS: 2007- 2020 (hasta octubre)

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (B/.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	53	40,560.00
2020	8	6,100.00
TOTAL	260	304,535.00

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

CASOS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

AÑOS: 2014-2020

MOTIVOS	AÑOS						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	11	...
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	4	...
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	24	6
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5	...
Aumento de mensualidad	1
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	5	1
Cobro por copias	...	2
Libros	...	2	1	2	...
Discriminación	...	1	...	1	1
Incumplimiento de servicios	1	2	...
TOTAL	17	46	8	26	53	53	8

*Incluye incumplimiento de información y sin precio a la vista.

**En venta atada (no compró libros en el plantel y no le permiten entrar al estudiante, obliga al estudiante que las medias tengan logo del plantel).

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

**SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR CONTENIDO NETO DE GAS
DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2015 - 2020 (a octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	64	12,800.00
2019	43	8,600.00
2020	13	3,800.00
TOTAL	279	57,975.00

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

**QUEJAS EN APERTURA Y SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR FALTA A
LEY 134 DE 2013 DE DISCAPACITADOS**

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2020 (a octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	EXPEDIENTES EN APERTURAS	EXPEDIENTES SANCIONADOS	MONTO (B/.)
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	3	5	1,200.00
2018	1	1	250.00
2019	4	1	200.00
2020	1	0	0.00
TOTAL	15	8	2,000.00

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

***DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA
PUBLICIDAD***

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS, EN
EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2020**

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	15	378,059.22
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	15	0.00
La publicidad no es veraz	204	0.00
No cumplieron con la publicidad	31	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	1	0.00
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	11	0.00
La publicidad no es veraz	13	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
No indica fecha de duración	92	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	1	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	1	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	2	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	6	0.00
TOTAL	399	378,059.22
VERIFICACIÓN	5	0.00

NOTA: En los meses de marzo hasta octubre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE
LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2020**

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	6	0.00
Suspendió	48	0.00
Sin Falta	4	0.00
Suspendió/ rectificó	0	0.00
QUEJAS		
Honró	2	855.90
TOTAL	60	855.90

NOTA: En los meses de marzo hasta octubre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL**

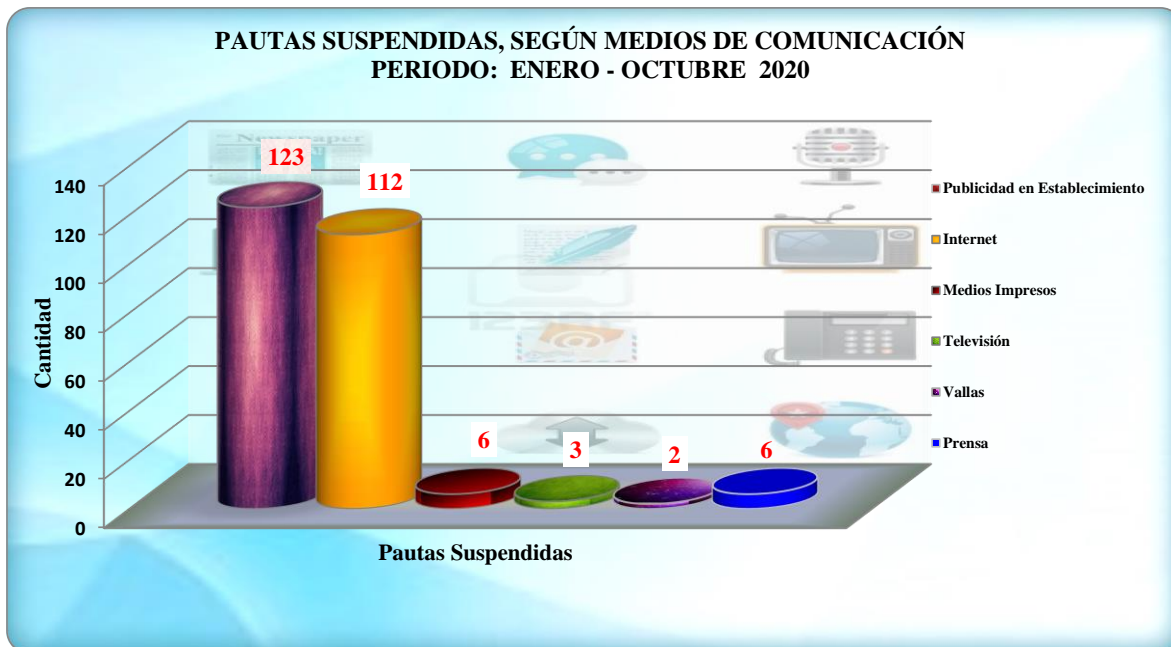
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	123
Internet	112
Medios Impresos	6
Prensa	6
Radio	3
Televisión	3
Vallas	2
TOTAL	255

NOTA: En los meses de marzo hasta octubre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.



**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS CASOS RECIBIDOS POR
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2020**

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
SUPER XTRA	13
DIGICEL	10
SUPERMERCADOS REY	10
SUPER 99	9
CABLE & WIRILESS PANAMÁ	7
DOIT CENTER	7
MULTIMAX	7
APETTITO24	6
PRICESMART	6
MOVISTAR	6
FARMACIAS ARROCHA	5
FELIX B MADURO	5
EL MACHETAZO	5
TIGO	5
NOVEY	5
BURGER KING	4
EL CAMPEON	4
CLARO PANAMÁ	4
PANAFOTO	4
PREMIER	4
BANISTMO	3
RODELAG PANAMÁ	3
SPORTLINE AMERICA	3
ALMACEN TITAN	2
CANON PANAMA, S.A.	2
CARBONE	2
CINEPOLIS	2
DOMINOS PIZZA	2
EL BLOKE SUMMER FEST	2
EL FUERTE	2
LA ONDA	2
BAC PANAMÁ	2
EL COSTO	2
ESA FLACA RICA	2
KENNEDY HOME	2
KENNETH COLE	2
MCDONALD'S	2
MUEBLES JAMAR	2
UNIVERSIDAD INTERAMERICANA DE PANAMÁ	2
MADISON STORE	2
SPORT FASHION	2
SUPER CARNES	2
SUPERMERCADO JUMBO	2
TOTAL	175

NOTA: En los meses de marzo a octubre de 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR AÑO, SEGÚN TIPO, EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL

AÑOS : 2019 - 2020 (hasta octubre)

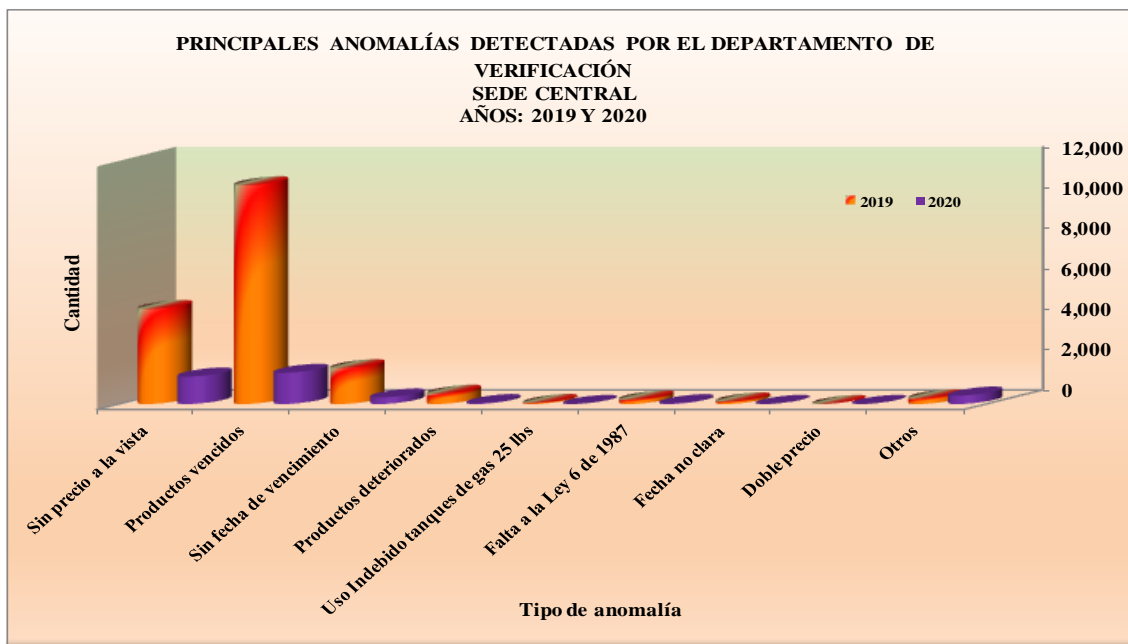
Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

TIPO DE ANOMALÍA	2019	2020
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,691	1,356
Productos vencidos	10,804	1,543
Sin fecha de vencimiento	1,769	323
Productos deteriorados	510	46
Uso Indevido tanques de gas 25 lbs	55	7
Falta a la Ley 6 de 1987	223	40
Fecha no clara	129	7
Doble precio	3	5
Otros	285	416
TOTAL	18,469	3,743

Nota: Ley 6 de 1987 incluye las siguientes faltas: No aplica descuento, sin letrero y letrero con información incorrecta.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL

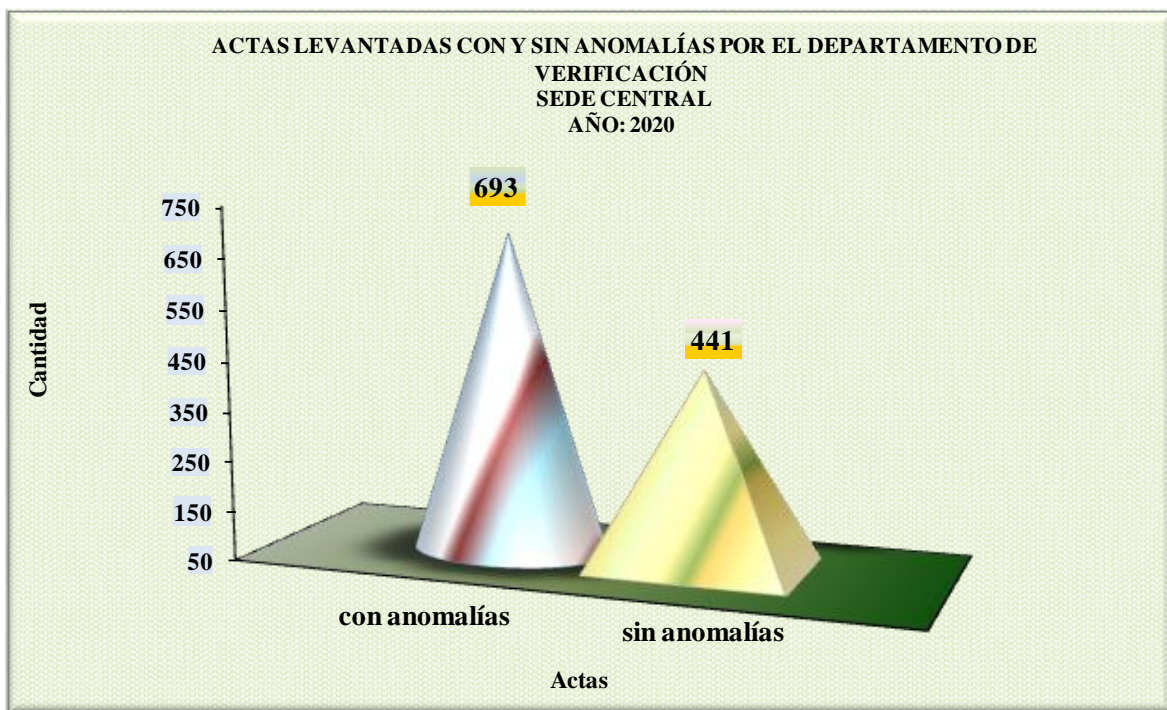
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	693	441

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR EL
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL

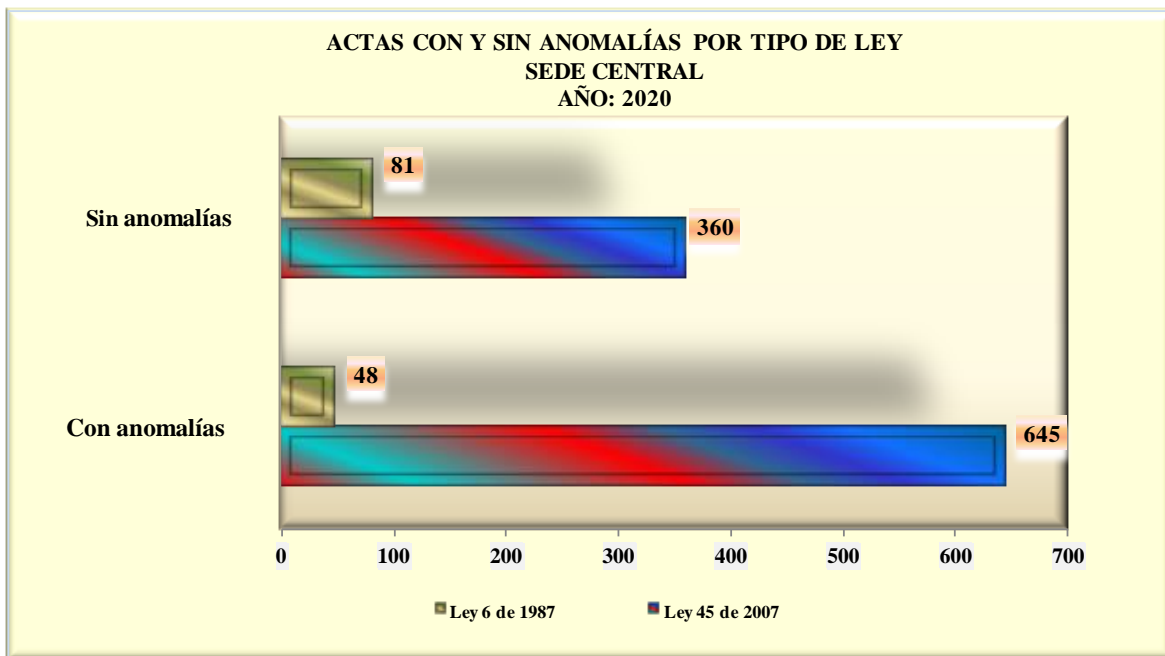
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	645	360
Ley 6 de 1987	48	81

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

NACIONAL

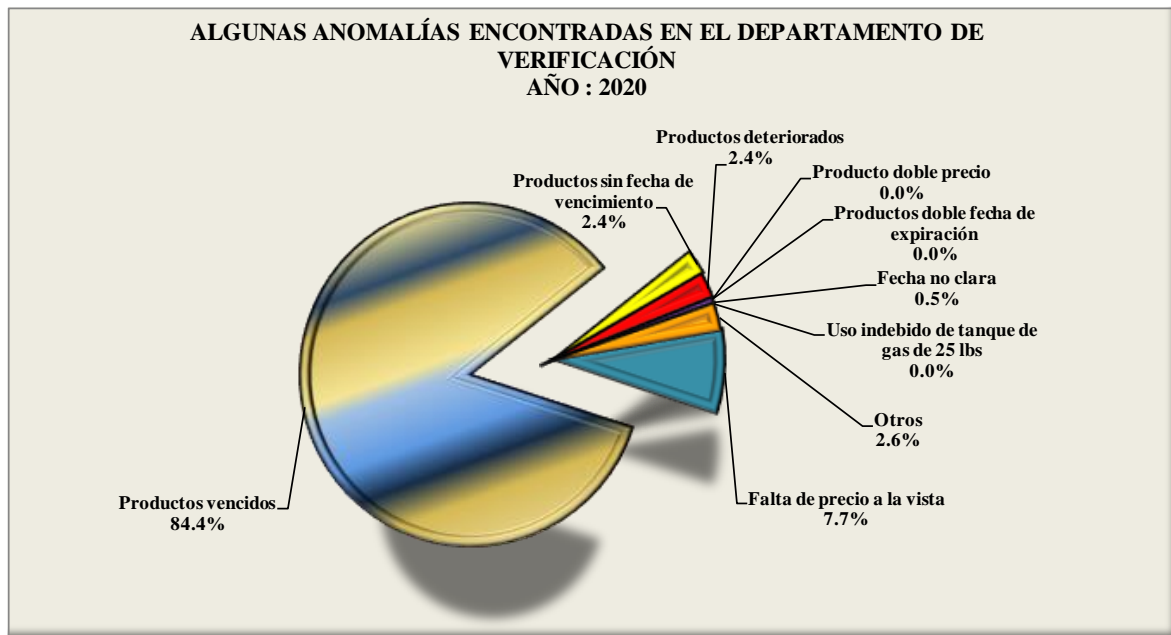
PERÍODO : ENERO - OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	3,055	7.7
Productos vencidos	33,310	84.4
Productos sin fecha de vencimiento	936	2.4
Productos deteriorados	931	2.4
Productos doble fecha de expiración	1	0.0
Producto doble precio	9	0.0
Fecha no clara	190	0.5
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	12	0.0
Otros	1,031	2.6
TOTAL	39,475	100.0

NOTA: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



CANTIDAD DE ANOMALÍAS, SEGÚN REGIONAL, EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

NACIONAL

PERIODO : ENERO - OCTUBRE 2020

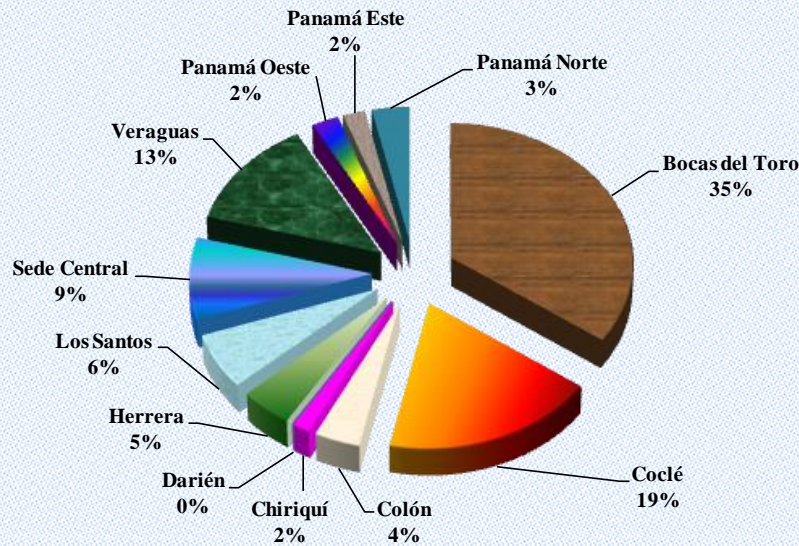
Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	13,772	34.9
Coclé	7,314	18.5
Colón	1,546	3.9
Chiriquí	593	1.5
Darién	0	0.0
Herrera	1,787	4.5
Los Santos	2,508	6.4
Sede Central	3,749	9.5
Veraguas	5,076	12.9
Panamá Oeste	969	2.5
Panamá Este	802	2.0
Panamá Norte	1,360	3.4
TOTAL	39,476	100.0

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

**CANTIDAD PORCENTUAL DE ANOMALÍAS ENCONTRADAS POR REGIONAL
PERIODO: 2020 (enero - octubre)**



ACTIVIDADES REALIZADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES												TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la visa (SPV)	productos	68	326	543	119	0	58	52	1,356	140	37	264	92	3,055
Productos vencidos (PV)	productos	13,308	6,593	866	393	0	1,679	2,278	1,543	4,425	604	397	1,224	33,310
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	70	12	3	0	2	0	323	434	11	79	0	936
Productos deteriorados	productos	322	232	58	0	0	1	118	46	20	126	2	6	931
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	1	0	1	0	0	0	5	0	0	2	0	9
Fecha no clara	productos	1	2	29	0	0	0	0	7	1	0	150	0	190
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	4	1	2	0	1	0	0	0	0	1	0	9
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	2	8	0	0	1	0	0	12
No recibir billetes de B:50.00 y B:100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	1	11
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43"con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin círculo	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	7	0	0	2	0	13
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letero	establecimiento	1	4	0	1	0	0	6	9	2	0	0	0	23
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	2	3	3	0	0	0	28	0	2	1	1	41
Falta a la ley 6ta de 1987 letero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 134 de 2013 sin letero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Falta a la ley 134 de 2013 letero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento	0	29	16	14	0	10	1	115	5	0	23	8	221
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	64	38	15	54	0	23	44	197	48	17	37	19	556
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	0	8
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4	1	8
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	1	1	1	0	1	0	22	0	2	3	1	32
Cobro del 7% (L.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	41	0	0	0	0	42
No entrega constancia de pago	establecimiento	4	4	0	0	0	0	0	17	0	2	0	1	28
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	0	2	8
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	4
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	5
TOTAL		13,772	7,313	1,546	593	0	1,787	2,508	3,748	5,076	802	969	1,357	39,476

* Resolución AN No. 12784-RTV (1 de octubre de 2018)

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR REGIONALES
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	68	326	543	119	0	58	52	140	37	264	92	1,699
Productos vencidos (PV)	productos	13,308	6,593	866	393	0	1,679	2,278	4,425	604	397	1,224	31,767
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	70	12	3	0	2	0	434	11	79	0	613
Productos deteriorados	productos	322	232	58	0	0	1	118	20	126	2	6	885
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	4
Fecha no clara	productos	1	2	29	0	0	0	0	1	0	150	0	183
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	4	1	2	0	1	0	0	0	1	0	9
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	2	8	0	1	0	0	12
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	1	11
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin círculo	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	0	0	2	0	6
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin leterero	establecimiento	1	4	0	1	0	0	6	2	0	0	0	14
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	2	3	3	0	0	0	0	2	1	1	13
Falta a la ley 6ta de 1987 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 sin leterero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento	0	29	16	14	0	10	1	5	0	23	8	106
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	64	38	15	54	0	23	44	48	17	37	19	359
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	4
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	0	4	1	0	7
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	1	1	1	0	1	0	0	2	3	1	10
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	4	4	0	0	0	0	0	2	0	1	0	11
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
TOTAL POR REGIONAL		13,772	7,314	1,546	593	0	1,787	2,508	5,076	802	969	1,360	35,727

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

**CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	159	24.2	222,841	79.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	11,510	4.1
SUPER CARNES	1	0.2	1,613	0.6
SUPERMERCADO REY	230	35.0	15,737	5.6
SUPERMERCADO XTRA	64	9.7	15,298	5.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	158	24.0	4,002	1.4
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,231	1.2
SUPER KOSHER		0.0	1,950	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	880	0.3
DELI (K) MARKET		0.0	849	0.3
MEGA DEPOT		0.0	742	0.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	492	0.2
POLL MART		0.0	345	0.1
PRICE SMART		0.0	211	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	46	7.0	63	0.0
TOTAL	658	100.0	279,764	100.0

NOTA: Se escogieron los datos de las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

..En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	97	15.9	18,432	7.7
SUPERMERCADO 99	113	18.5	116,509	48.7
SUPERMERCADO XTRA	204	33.4	40,087	16.7
SUPERMERCADO REY	177	29.0	36,039	15.1
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	8	1.3	19,181	8.0
SUPER CARNES	12	2.0	133	0.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	515	0.2
POLL MART		0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	614	0.3
SUPER KOSHER		0.0	475	0.2
MEGA DEPOT		0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET		0.0	532	0.2
PRICE MART		0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO		0.0	380	0.2
TOTAL	611	100.0	239,354	100.0

NOTA: Se escogieron los datos de las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional.

Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

..En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

**CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	1,522	4.0
SUPERMERCADO 99	6	3.2	13,089	34.2
SUPER CARNES	12	6.5	353	0.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	2,442	6.4
SUPERMERCADO REY		0.0	7,163	18.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	1,653	4.3
SUPERMERCADO XTRA		0.0	6,058	15.8
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	2,316	6.0
PRICE MART		0.0	2,505	6.5
MEGA DEPOT	167	90.3	600	1.6
DELI (K) MARKET		0.0	192	0.5
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	243	0.6
SUPER KOSHER		0.0	145	0.4
TOTAL	185	100.0	38,281	100.0

NOTA: Se escogieron los datos de las principales cadenas de supermercados. A partir del año 2014 los datos se reflejan a Nivel Nacional. Los datos del año 2006, son registrados a partir del mes de mayo.

..En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

VERIFICACIONES REALIZADAS POR MOTIVOS DE LEY 1 DEL 01 DE ENERO 2018 SOBRE EL USO DE LAS BOLSAS REUTILIZABLES

PERÍODO: DEL 20 DE JULIO 2019 AL 31 DE OCTUBRE 2020

NACIONAL

Última Act.20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
		Cumple
Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	No cumple	192
	Cumple	49
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	No cumple	79
	Si	103
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	No	34
	Si	89
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	No	34
	Si	60
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	No	32
	No entrega/ No vende bolsa	
TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO CUMPLE		
Verificaciones cumple	1,099	
Verificaciones no cumple	371	
TOTAL	1,470	

NOTA: En los meses de marzo a octubre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

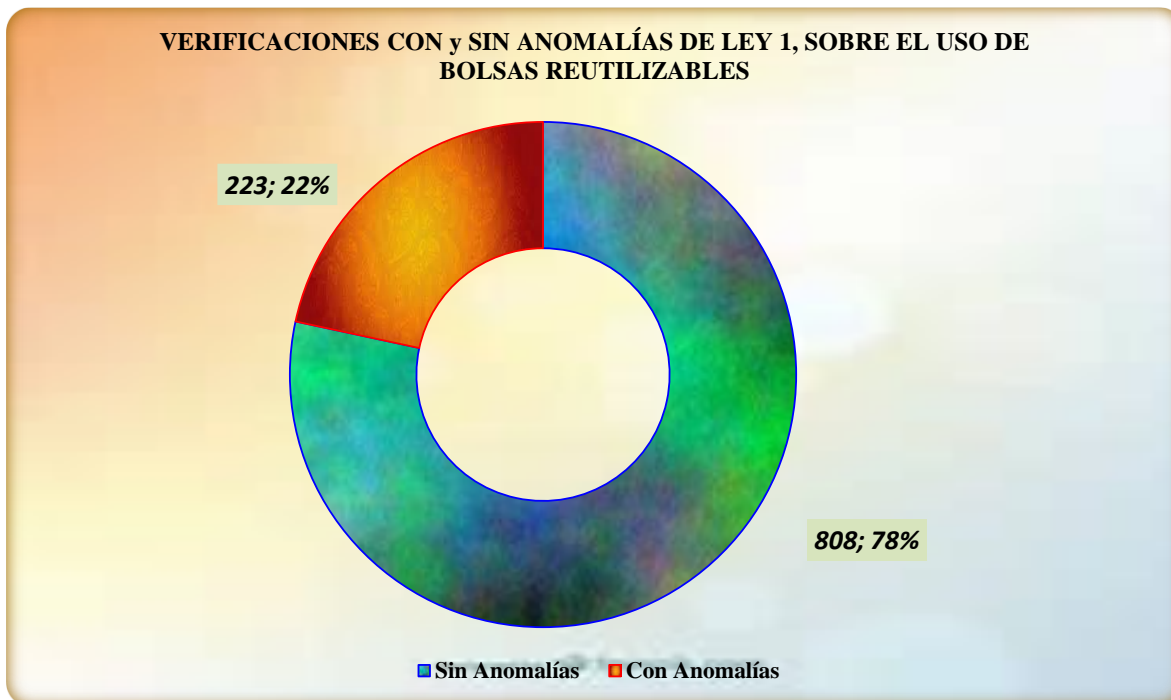
VERIFICACIÓN DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PERÍODO: DEL 20 DE JULIO 2019 AL 31 DE OCTUBRE 2020

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	Sin Anomalías	808
	Con Anomalías	223
TOTAL		1,031

NOTA: En los meses de marzo a octubre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.



DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

**SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020**

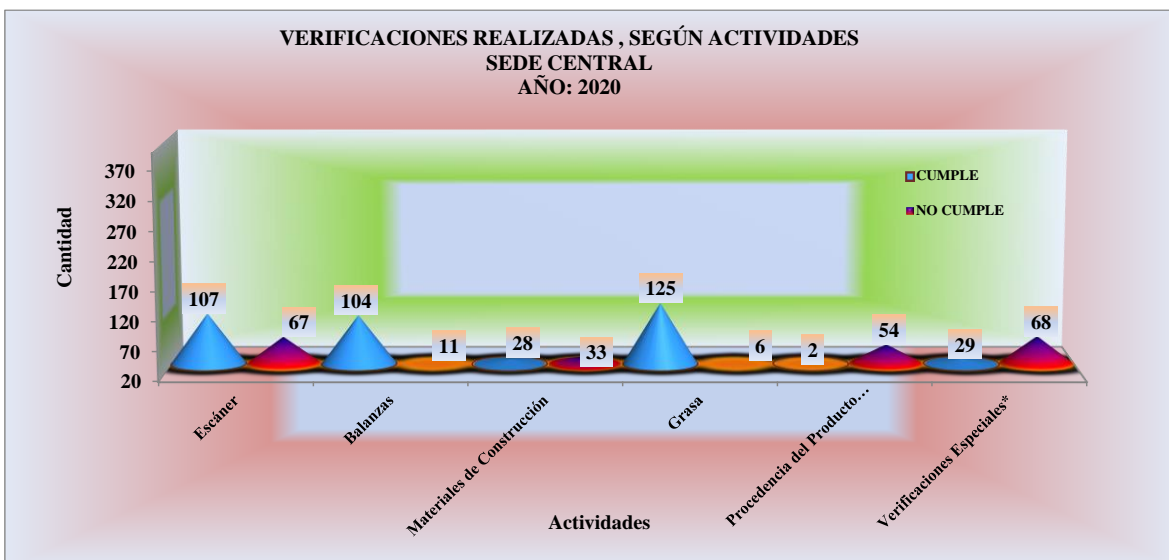
Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	107	67
Balanzas	104	11
Materiales de Construcción	28	33
Grasa	125	6
Procedencia del Producto Alimenticio	2	54
Verificaciones Especiales*	29	68

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos, ventas de comida por peso, cebollas)

Nota: En los meses de marzo a octubre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

SEDE CENTRAL

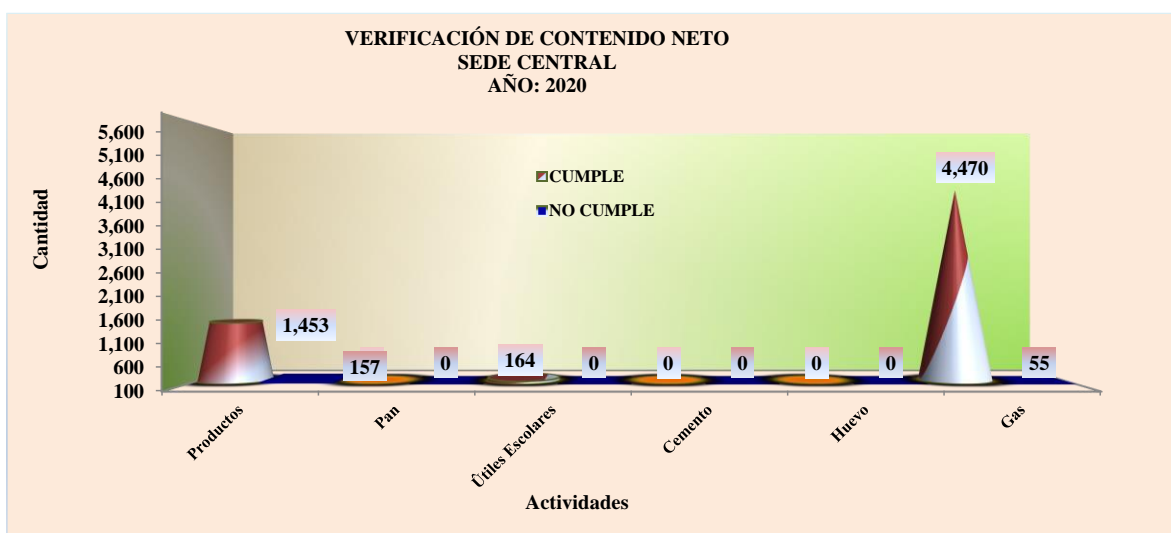
PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	1,453	157
Pan	0	0
Útiles Escolares	164	0
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	4,470	55

Nota: En los meses de marzo a octubre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA,

SEDE CENTRAL

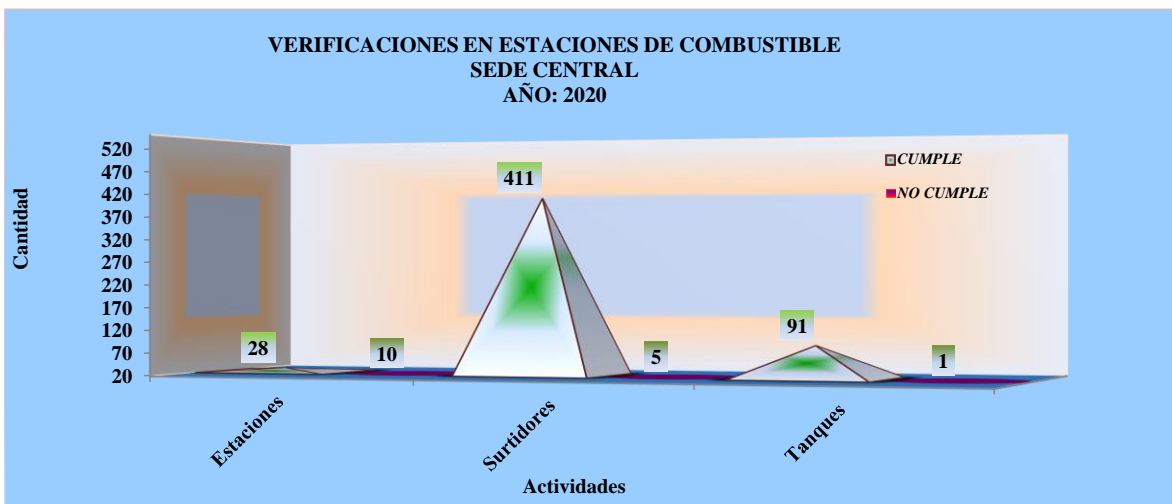
PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	28	10
Surtidores	411	5
Tanques	91	1

NOTA: Estaciones (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)
En los meses de marzo a octubre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS NACIONAL
PERÍODO: 2020 (hasta octubre) - 2019

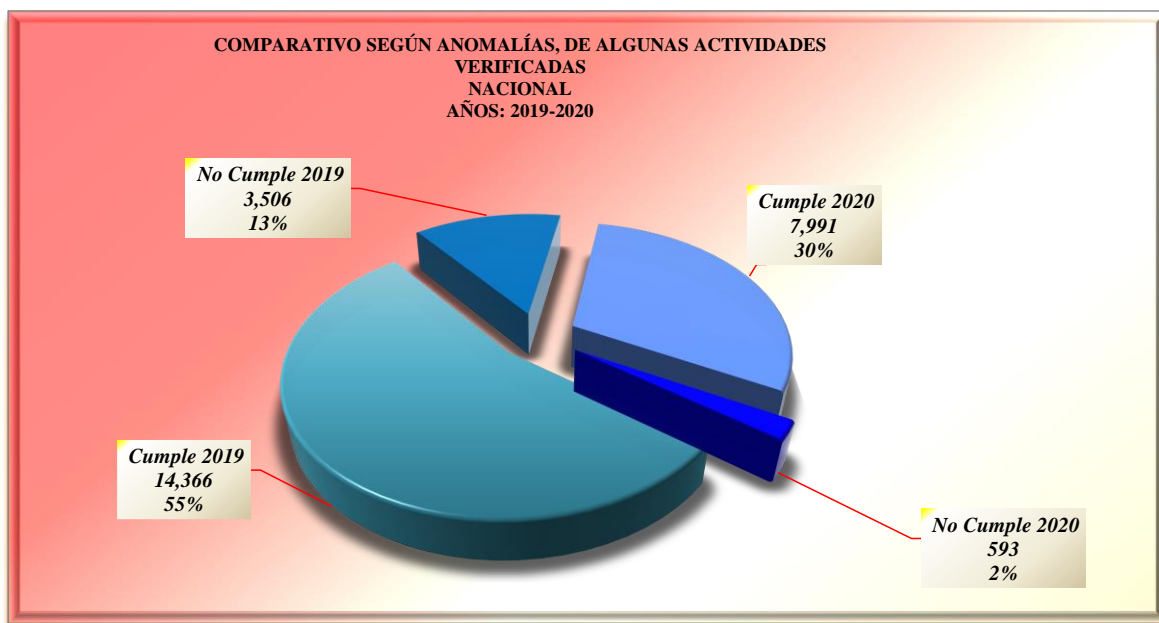
Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

ACTIVIDADES	Cumple 2020	No Cumple 2020	Cumple 2019	No Cumple 2019
Escáner	146	128	147	194
Pesas y Balanzas	214	27	937	220
Combustible (1)	1,203	32	4,375	59
Contenido Neto (lotes)	6,104	212	7,492	2,738
Mat. Construcción (establec)	28	33	56	143
Grasas (pailas-freidoras)	266	9	1,331	25
Procedencia del Producto Alimenticio	2	54
Verificaciones Especiales	28	98	28	127
TOTAL	7,991	593	14,366	3,506

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

.NOTA: En los meses de marzo a octubre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIÓN DE LEY 113 DE 2019, PROCEDENCIA DEL PRODUCTO ALIMENTICIO POR PROVINCIAS

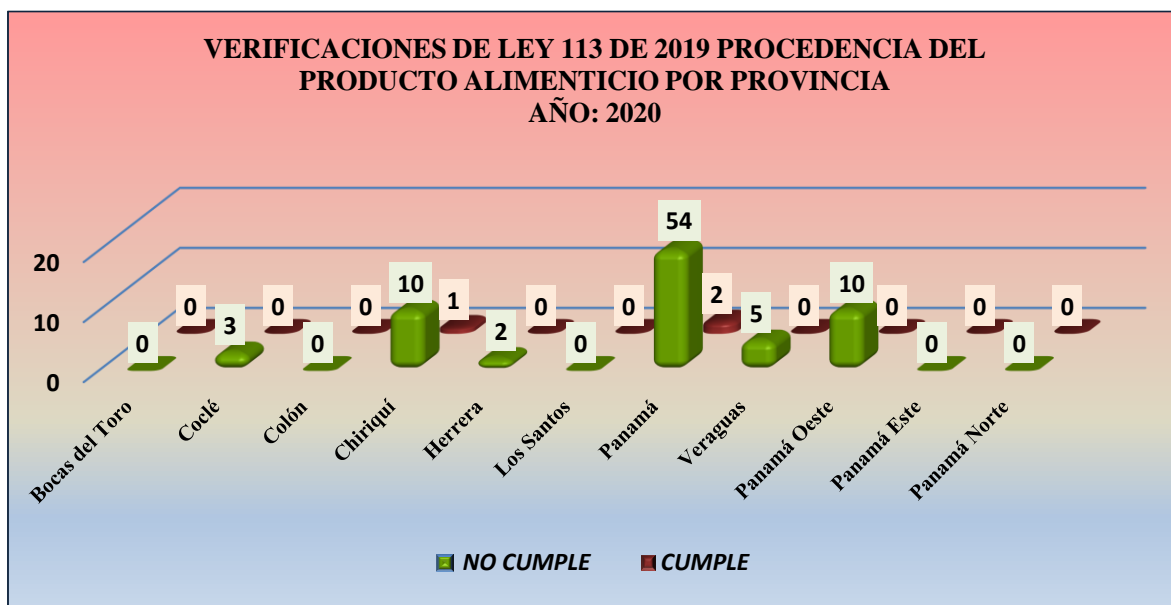
PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

REGIONALES	NO CUMPLE	CUMPLE
Bocas del Toro	0	0
Coclé	3	0
Colón	0	0
Chiriquí	10	1
Herrera	2	0
Los Santos	0	0
Panamá	54	2
Veraguas	5	0
Panamá Oeste	10	0
Panamá Este	0	0
Panamá Norte	0	0
TOTAL	84	3

.NOTA: En los meses de marzo a octubre de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO



VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES REGIONALES
PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL REGIONAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	34	2	0	0	19	5	5	2	17	6	35	1	110	16	126	
- A favor del consumidor	balanza	0		1		0		2		1		0		0		4		4	
- En contra del consumidor	balanza	0		1		0		3		0		2		1		7		7	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	4	1	5	
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	16	0	16	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,fríjoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	4	0	1	6	0	28	1	2	0	17	8	53	14	67	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	38	0	329	1	0	0	136	0	503	1	504	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	7	0	80	1	0	0	30	0	117	1	118	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de escáner	establecimiento	6	1	3	13	2	9	10	8	3	7	10	7	5	16	39	61	100	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		38		33		13		27		13		28		152		152	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1		28		26		8		15		11		24		113		113	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	9	0	0	0	37	0	24	1	18	0	53	2	88	3	91	
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	0	35	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	0	35	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	6	16	0	0	9	1	1	13	15	30	45	
TOTAL DE ACTIVIDADES		6	1	47	20	2	10	148	29	472	13	56	14	277	40	1024	127	1151	

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos,ventas de comida por peso, cebolla y otros)

(1) Esta verificación sólo se realiza en la sede central.

(2) A partir del 13 de julio se comienza a vender el pan por peso.

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

..En los meses de marzo a octubre de 2020, las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	34	2	0	0	19	5	5	2	17	6	104	11	35	1	214	27	241
- A favor del consumidor	balanza	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	2	0	0	0	6	0	6
- En contra del consumidor	balanza	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	1	0	7	0	7
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,453	157	0	0	1,454	157	1,611
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	164	0	0	0	164	0	164
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	0	0	0	1	0	0	4	2	6
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	4,470	55	0	0	4,486	55	4,541
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	2	0	0	8	2	10
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	23	0	0	8	23	31
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	10	0	0	20	10	30
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	4	0	1	6	0	28	1	2	0	28	10	17	8	81	24	105
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	38	0	329	1	0	0	411	5	136	0	914	6	920
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	7	0	80	1	0	0	91	1	30	0	208	2	210
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	6	1	3	13	2	9	10	8	3	7	10	7	107	67	5	16	146	128	274
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	38	0	33	0	13	0	27	0	13	0	97	0	28	0	249	0	249
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1	0	28	0	26	0	8	0	15	0	11	0	98	0	24	0	211	0	211
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	9	0	0	0	37	0	24	1	18	0	125	6	53	2	266	9	275
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	54	0	0	2	54	56
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	4
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	6	16	0	0	9	1	29	68	1	13	28	98	126
TOTAL DE ACTIVIDADES		6	1	47	20	2	10	148	29	472	13	56	14	7,012	475	277	40	8,003	602	8,605

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos,ventas de comida por peso y otros)

NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

.. En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología

***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

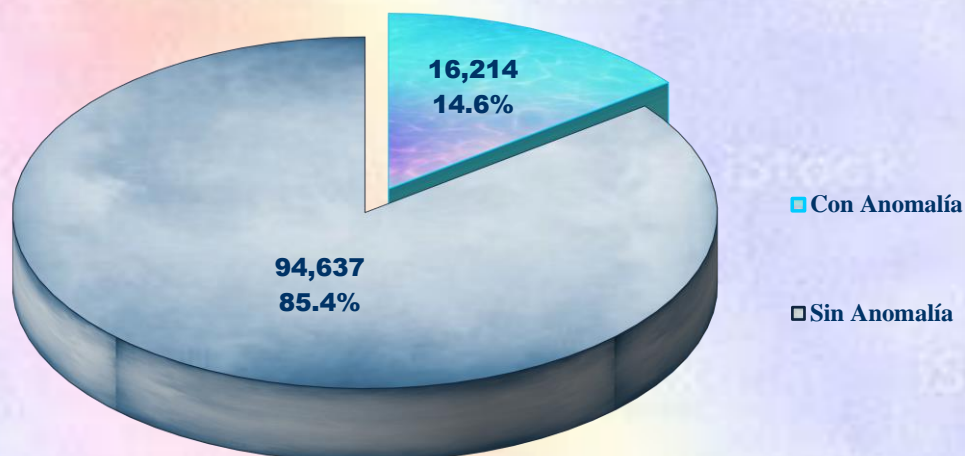
VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE ALGUNOS PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	16,214
Sin Anomalía	94,637
TOTAL	110,851

Fuente: Departamento de Control de Precios.

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020



Total de Establecimientos Verificados: 110,851
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 3,619,194.50

NACIONAL

CONSOLIDADO DE VISITAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE ALGUNOS PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	8,102
Mini Super	53,121
Abarroterías	49,628
TOTAL	110,851

Fuente: Departamento de Control de Precios.

CANTIDAD DE VERIFICACIONES DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020



Total de Establecimientos Verificados: 110,851
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 3,619,194.50