



**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. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

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-Dic12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	31,069,469.59
Ene-Dic-14	3,380	30,264,004.26
Ene-Dic-15	3,892	29,389,915.43
Ene-Dic-16	3,795	46,755,719.71
Ene-Dic-17	3,861	69,791,275.71
Ene-Dic-18	3,765	69,907,294.88
Ene- Dic-19	3,931	76,190,521.55
Ene- Abr-20	792	15,688,064.25

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**

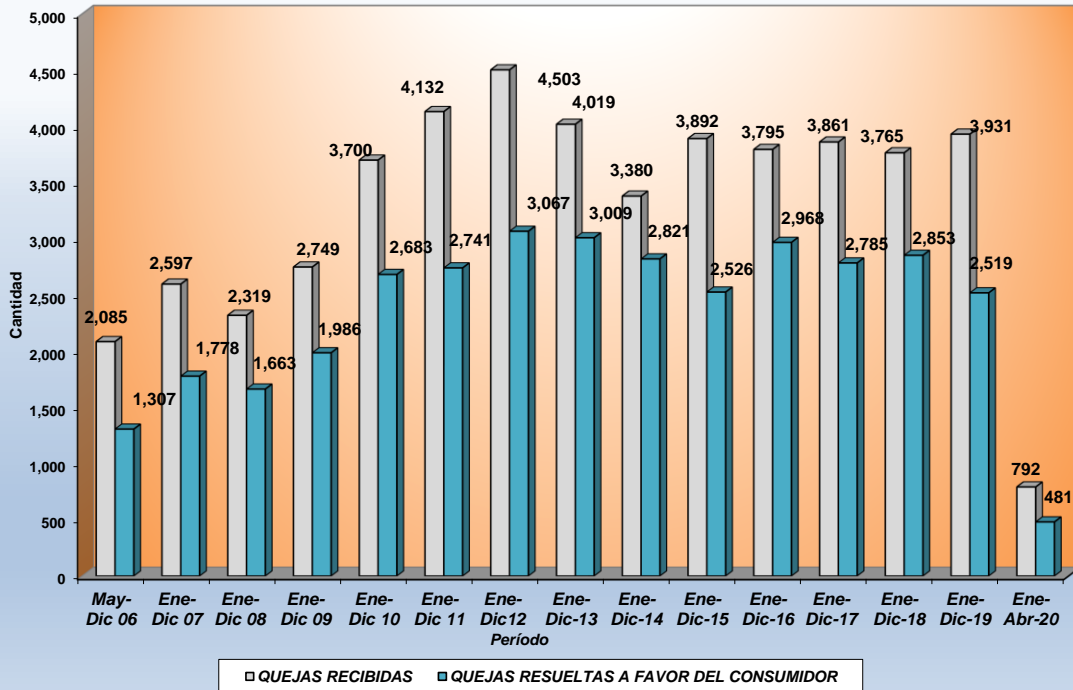
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic-13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic-14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic-15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic-16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic-17	2,785	37,832,687.41
Ene-Dic-18	2,853	38,517,035.04
Ene- Dic-19	2,519	34,623,016.02
Ene- Abr-20	481	5,083,496.62

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

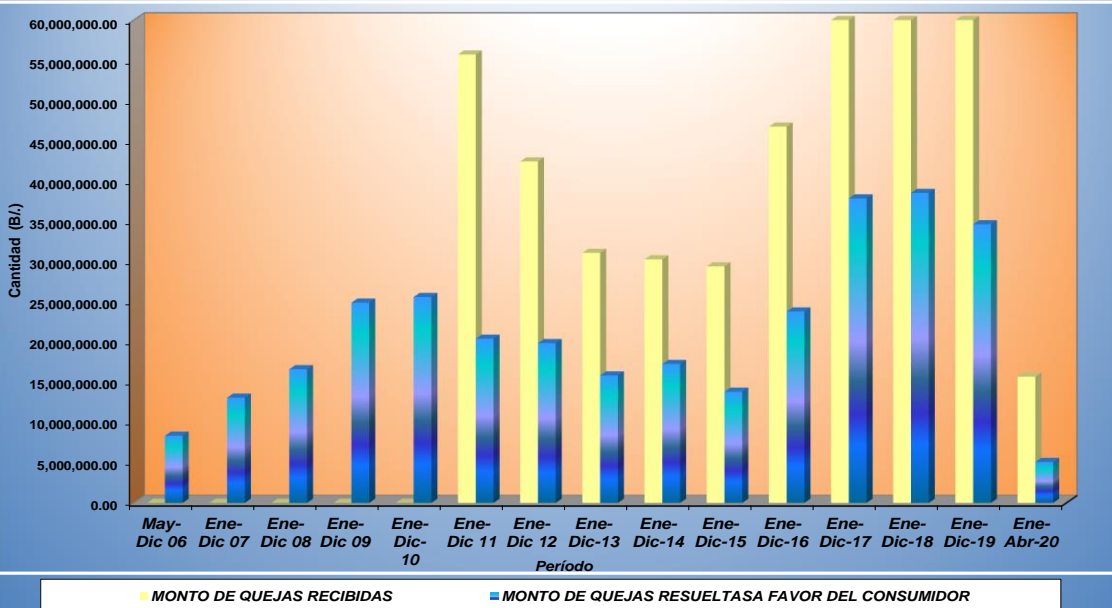
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2020 (NACIONAL)</b>	<b>35,187</b>	<b>315,491,155.58</b>
---	---------------	-----------------------

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. 20/05/20 Próxima 20/06/20**

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-Abr-20	562	14,759,511.68

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

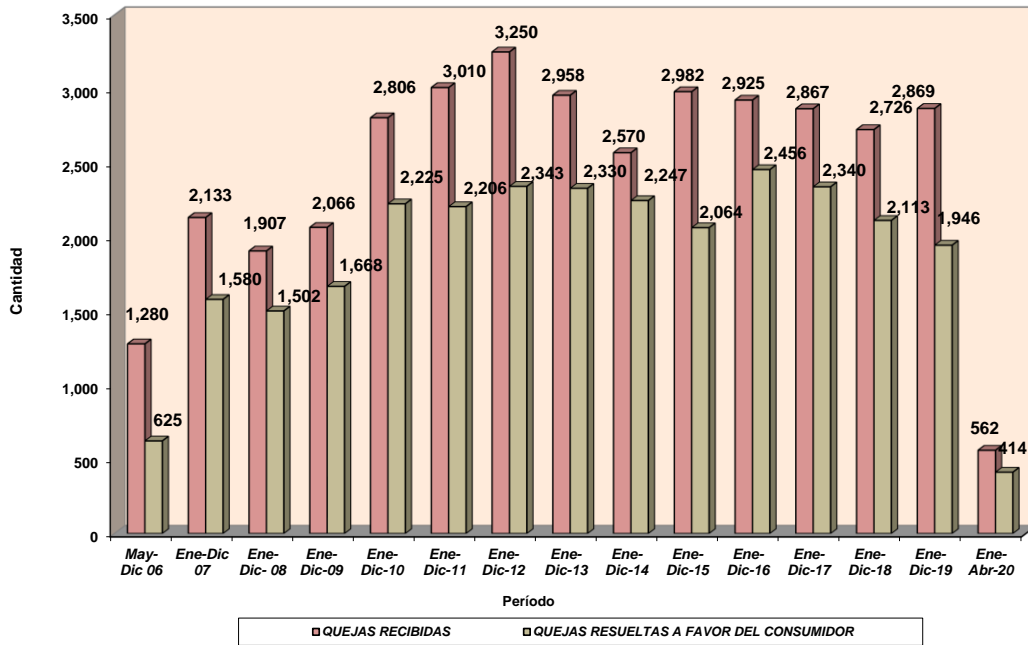
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2019**

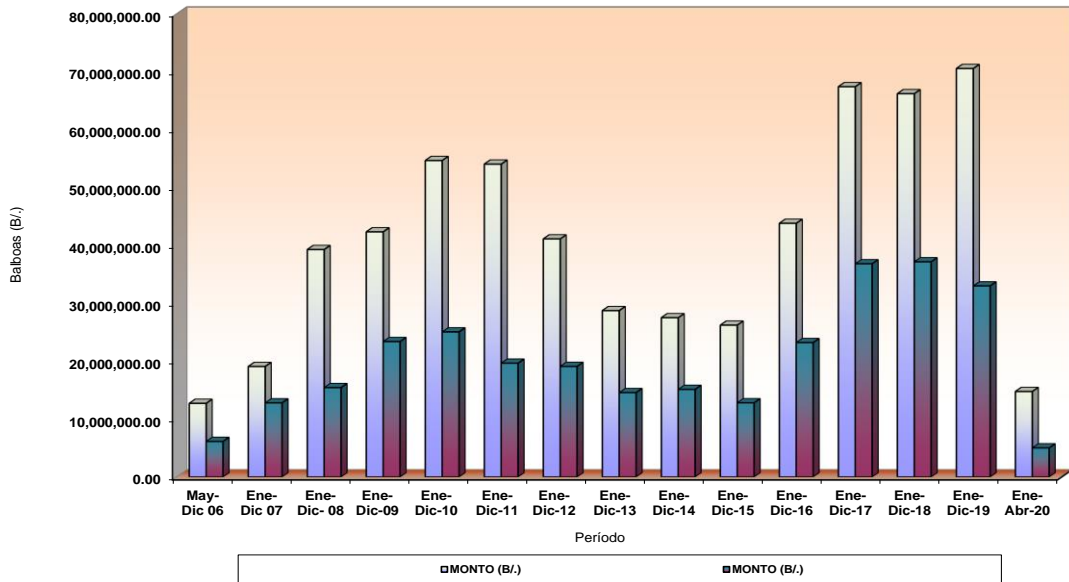
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-Abr-20	414	5,016,926.42
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2020</b>	<b>28,059</b>	<b>299,318,371.63</b>

**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**



**CUANZIA 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 ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	728	562	44	122	
REGIONAL	Expedientes	275	230	18	27	
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>1,003</b>	<b>792</b>	<b>62</b>	<b>149</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	11					
Promedio de Quejas Semanal	63					
Promedio de Quejas Mensual	251					

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%	77.20%	6.04%	16.76%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	83.64%	6.55%	9.82%	...

**REGIONAL**

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

**CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS**

**PERÍODO: 2010 al 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>MONTO (B./)</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-Abr-20	230	928,552.57

**Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.**

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

**PERÍODO: 2010 al 2020**

<b>PERÍODO</b>	<b>QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR</b>	<b>MONTO (B./)</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-Abr-20	67	66,570.20

**Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.**

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***



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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/20 Próxima 20/06/20**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	112
Hoteles o planes vacacionales	44
Material didáctico	6
Agencias de viajes	2
Ventas por internet	2
Agencia de autos	1
Constructoras	1
Cursos de inglés	1
Servicios de instalación	1
Útiles de oficinas	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Escuelas / colegio	1
Bienes y raíces	1
Servicios Profesionales	1
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	1.1	192,600.00	385,200.00
Cobro indebido	1	0.6	119,060.61	119,060.61
Incumplimiento de contrato	11	6.3	59,655.09	656,205.94
Incumplimiento de servicio	3	1.7	23,274.10	69,822.31
Vicio oculto	8	4.6	91,230.81	729,846.46
Veracidad de la publicidad	1	0.6	375,000.00	375,000.00
Devolución de dinero/abono	2	1.1	6,222.50	12,445.00
Aclaración de contrato	2	1.1	2,196.50	4,393.00
Falta de información comercial	15	8.6	56,802.58	852,038.69
Claúsula abusiva	129	73.7	90,264.91	11,644,173.35
Resolución contrato	1	0.6	10,000.00	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100.0</b>	<b>84,903.92</b>	<b>14,858,185.36</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	17	30.4	79,645.64	1,353,975.82
Desistimiento	15	26.8	120,782.45	1,811,736.82
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	10	17.9	65,943.15	659,431.50
Acuerdo en audiencia/Varios	8	14.3	52,105.93	416,847.44
Abandono	3	5.4	48,876.67	146,630.02
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	1.8	155,000.00	155,000.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	1	1.8	15,200.00	15,200.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	1.8	12,950.00	12,950.00
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100.0</b>	<b>81,638.78</b>	<b>4,571,771.60</b>

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.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	84	11,255,056.86
Falta de información comercial	9	832,621.44
Vicio oculto	8	729,846.46
Incumplimiento de contrato	6	546,772.78
Incumplimiento de garantía	2	385,200.00
Devolución de dinero/abono	2	12,445.00
Cobro indebido	1	119,060.61
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>13,881,003.15</b>

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	31	2,565,351.16
Desistimiento	14	1,942,589.34
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>4,507,940.50</b>

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

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	9
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	6
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
LUCKY ACES, INC.	2
MELLOW SPRING INC.	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	2
SHELBY OAKS, S.A.	2
VISTAS DEL ROCIO, S.A.	2
ABCOPA, S.A. / QUINTAS DEL ESTE	1
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALPACA, S.A	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. /INMOBILIARIA	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS,SA/INMOB.CONSTRUCTEC	1
BENSON ASSETS, S.A.	1
BUSINESS STAR PROPERTIES INC	1
CAMPO VERDE ETAPA 1, S.A	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA S.A.	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO ALBATROSS S.A. / IDEAL LIVING CORP	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
EL POBLADO PANAMÁ, 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
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO BINIAN S.A./ PROMOTORA HP 18 S.A.	1
GRUPO ESPIOVA	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	1
GRUPO ROBLE / DESARROLLO INMOBILIARIA LAS ARBOLEDAS,S.A	1
HILL WEST INC	1
INFINITY TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA CIENTO DIEZ, S.A. / MERCADO Y ANLISIS	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A./CAMPO VERDE ETAPA 1	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES VILLA DE LAS FUENTES / PANAMA BUSINESS	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A. / ATACAMA INMOCAPITAL	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
METROTEX.INC	1
MI CONDADO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
MYSTIC VALLEY	1
MYSTIC VALLEY, S.A. / THE GROUP REALTORS CORP.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
PERSEAS CORPORATION / MLGGROUP/ ACTIVENTAS	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR/ HOGARES ISN	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A./ COT BIENES RAICES	1
PROMOTORA DEL CENTRO, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A. / INVERSIONES VENTAVIV,	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SHELBY OAKS, S.A. / MELLOW SPRING-INC	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SUCASA	1
VILLAS COCO DEL MAR	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de servicio	1	63,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>63,000.00</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PMG PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***



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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/20 Próxima 20/06/20**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	76
Electrodomésticos/equipos electrónicos	59
Inmobiliarias	57
Celulares	51
Tv por cable	50
Almacén por departamentos	31
Agencia de autos	24
Hoteles o planes vacacionales	21
Telefonía	21
Venta de autos usados	21
Taller de reparación de autos	20
Servicio de intermediación	18
Agencias de viajes	13
Escuelas / colegio	10
Mueblerías	9
Constructoras	8
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	8
Mueblería/equipo electrónico	8
Joyería/Relojerías	7
Líneas aéreas	7
Servicios de instalación	7
Universidad	6
Casa de empeño	5
Supermercados	5
Ópticas	5
Ventas por internet	5
Almacén de ropa y calzados	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Repuestos para autos	4
Zapaterías	4
Alquiler de autos	3
Clínicas	3
Computadoras	3
Estaciones de gasolinas	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Salón de belleza	3
Servicios de grúas	3
Servicios Profesionales	3
Agencia de motos	3
Materiales de construcción	2
Servicios de transporte particular	2
Industrial	2
Almacén de telas	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Lavaautos	2
Herrerías	1
Seguros	1
Eventos artísticos	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>

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.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	194	31.4	2,126.15	412,473.42
Falta de información	169	27.4	983.78	166,259.36
Incumplimiento de contrato	60	9.7	1,259.96	75,597.61
Incumplimiento de servicio	42	6.8	1,232.31	51,756.81
Resolución de contrato	33	5.3	91.25	3,011.24
Anulación de contrato	24	3.9	271.00	6,504.02
Devolución de dinero	18	2.9	494.70	8,904.63
Vicio oculto	17	2.8	3,106.36	52,808.09
Daño y perjuicio	14	2.3	1,756.19	24,586.71
Custodia de bien	13	2.1	1,364.77	17,742.01
Rescindir contrato	12	1.9	31.11	373.27
Venta engañosa	8	1.3	157.06	1,256.50
Cobro indebido	7	1.1	1,124.88	7,874.17
Veracidad de la publicidad	6	1.0	121.84	731.05
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>	<b>100.0</b>	<b>1,345.02</b>	<b>829,878.89</b>

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.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	119	28.0	1,525.50	181,535.03
Acuerdo en audiencia/Varios	85	20.0	488.76	41,544.33
Desistimiento/Devolución	60	14.1	354.06	21,243.34
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	47	11.1	1,490.01	70,030.50
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	19	4.5	650.39	12,357.35
Pendiente constancia desistimiento	17	4.0	756.48	12,860.15
Resolución/Devolución	15	3.5	1,404.03	21,060.45
Acuerdo en audiencia/Reparación	15	3.5	2,355.20	35,328.03
Resolución/Reparar	11	2.6	1,747.73	19,224.99
Abandono	10	2.4	1,840.21	18,402.05
Resolución/Reemplazo	9	2.1	1,316.62	11,849.59
Transacción extrajudicial	8	1.9	3,260.28	26,082.26
Resoluciones/Varios	7	1.6	3,286.42	23,004.97
Acuerdo/Reparación	1	0.2	16,795.00	16,795.00
Acuerdo/Reemplazo	1	0.2	106.98	106.98
Declara resuelto	1	0.2	300.00	300.00
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>	<b>100.0</b>	<b>1,204.06</b>	<b>511,725.02</b>

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.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Falta de información	19	16,158.83
Incumplimiento de contrato	14	22,527.50
Vicio oculto	10	16,085.15
Devolución de dinero	7	4,646.88
Incumplimiento de garantía	3	8,840.53
Cobro indebido	2	6,616.19
Daño y perjuicio	2	5,506.17
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>80,381.25</b>

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdos	17	45,669.16
Resoluciones	10	24,085.77
Desistimiento	10	14,524.03
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>84,278.96</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MELLOW SPRING INC.	3
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
NORBOT GROUP CORP.	2
PROMOCIONES LAS PERLAS	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
ALCAPA, 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
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO F1	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA LYKAR	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
PH AMITIE	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
THE GROUP INC.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A.	1
WU XIAN,S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

**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 A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	49	26,657.95
Falta de información	3	901.26
Venta engañosa	2	663.39
Vicio oculto	2	1,091.33
Veracidad de la publicidad	2	18.68
Anulación de contrato	1	1,586.52
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>30,919.13</b>

**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 A ABRIL 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	27	12,386.37
Acuerdo	12	4,904.98
Resolución	8	5,441.42
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>22,732.77</b>

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

**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 A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	11
PREMIER	9
FOTO SONIDO	8
PHOTURA	5
ELEKTRA	4
ÚNICA	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
DIGITAL CITY	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
DO IT CENTER	1
E-VISION	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
INVERSIONES LEYS S.A.	1
SILVER MODA, S.A.	1
SMART ZONE	1
SOUND N MUSIC	1
UNIVERSAL PHOTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	40	10,689.63
Falta de información	5	970.28
Custodia de bien	2	570.45
Incumplimiento de servicio	2	125.00
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Venta engañosa	1	210.00
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>14,598.35</b>

**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 ABRIL 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	24	3,995.71
Acuerdo	9	1,827.10
Resolución	2	1,422.72
Transacción extrajudicial	1	275.00
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>7,520.53</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**



**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS EN  
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL  
PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
SANTIAGO MOVIL, S.A.	5
JIN XU SHOP	3
3 JACC	2
GS MOVIL	2
MOVICELL	2
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	2
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL FAST	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL TEC	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELULAR MODA	1
CELULAR SHOP	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CITY CENTER	1
DIGITAL 22	1
DRAGON CELL	1
ELEKTRA	1
H5 MOVILES	1
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MULTI ELECTRONIC	1
NOVEDADES KING MÓVIL	1
P CELL STORE	1
PANACELL	1
PHONE STORE PTY	1
REDPRECIO.COM	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
STOP CELULAR PTY	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	6	4,462.34
Incumplimiento de contrato	1	370.00
Venta engañosa	1	114.92
Falta de información	1	74.89
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>5,022.15</b>

**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 ABRIL 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	5	5,101.46
Desistimiento	4	1,614.89
Resoluciones	1	890.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>7,606.35</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	2
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SLB SOLUTION, INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	12	179,712.10
Falta de información	7	44,529.00
Incumplimiento de servicio	2	838.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Custodia de bien	1	760.92
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>257,305.68</b>

**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 A ABRIL 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	8	94,075.00
Acuerdo	7	61,969.13
Resolución	2	19,117.70
Transacción extrajudicial	1	12,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>187,661.83</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

# AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	7
GRUPO SILABA	3
MOTORES JAPONESES	3
PANAMOTOR	3
BAHIA MOTORS	2
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
RICARDO PEREZ S,A,	1
SUN MOTORS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	14	122,967.43
Falta de información	5	38,375.00
Incumplimiento de contrato	1	520.34
Daño y perjuicio	1	2,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>163,862.77</b>

**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 A ABRIL 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	4	30,882.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	12,091.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	6,500.00
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>54,973.00</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COBRO Y CRÉDITO MERCANTIL S.A.	2
FAT CAR	2
SANDI AUTOS,S.A.	2
CMG CENTER RIO MINA	1
EURO PARTS	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1
MP AUTOS	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PATEL AUTOS	1
PLATINUM CARS / COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
PLATINUM CARS GROUP/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
ROCK CARS	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

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 abril )**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.9	59,862.16
2016	302	16.4	371,459.57
2017	438	23.8	393,978.99
2018	427	23.2	560,390.99
2019	480	26.1	269,379.62
2020	81	4.4	45,894.09
<b>TOTAL</b>	<b>1,837</b>	<b>100.0</b>	<b>1,700,965.42</b>

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2020 ( a marzo)**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	4.1	31,847.77
2016	274	19.0	286,129.69
2017	313	21.7	298,966.18
2018	409	28.4	352,663.57
2019	333	23.1	186,287.36
2020	52	3.6	26,672.32
<b>TOTAL</b>	<b>1,440</b>	<b>100.0</b>	<b>1,182,566.89</b>

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	79	97.5	45,387.49
Conciliación	2	2.5	506.60
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>45,894.09</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	73	92.4	41,443.18
Falta de información	4	5.1	2,324.38
Vicio oculto	2	2.5	1,619.93
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>	<b>45,387.49</b>

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 ABRIL 2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Veracidad de la publicidad	2	100.0	506.60
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>506.60</b>

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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	68	56.7	38,243.25
Resueltas	52	43.3	26,672.32
Acuerdo	45	37.5	24,067.63
Resolución de Fondo	7	5.8	2,604.69
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>	<b>64,915.57</b>

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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	51	98.1	26,206.92
Conciliación-Veracidad	1	1.9	465.40
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>	<b>26,672.32</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	67	56.8	38,202.05
Acuerdos	44	37.3	23,602.23
Resoluciones	7	5.9	2,604.69
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100.0</b>	<b>64,408.97</b>

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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	1	50.0	41.20
Acuerdo	1	50.0	465.40
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>506.60</b>

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.

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 ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	17	65.4	121,381.2	2,063,481.00
Incumplimiento de contrato	5	19.2	95,659.3	478,296.37
Aclaración de contrato	1	3.8	340,400.0	340,400.00
Vicios ocultos	1	3.8	61,999.0	61,999.00
Incumplimiento de garantía	1	3.8	40,000.0	40,000.00
Falta de información comercial	1	3.8	5,537.0	5,537.00
	<b>26</b>	<b>100.0</b>	<b>114,988.98</b>	<b>2,989,713.37</b>

**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 ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	10	90.9	65,943.15	659,431.50
Acuerdo judicial	1	9.1	15,200.00	15,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>	<b>53,605.44</b>	<b>674,631.50</b>

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.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS EN ESPERA DE RESULTADOS EN LOS TRIBUNALES,  
SEGÚN MOTIVOS EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	10	1,151,091.66
Falta de información comercial	2	259,998.75
Incumplimiento de contrato	1	18,090.00
	<b>13</b>	<b>1,429,180.41</b>

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS EN ESPERA DE RESULTADOS EN LOS TRIBUNALES,  
SEGÚN ACTIVIDAD EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	12	1,421,180.41
Hoteles o planes vacacionales	1	8,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>1,429,180.41</b>

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

**EXPEDIENTES CON DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, POR AÑO,  
EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO**

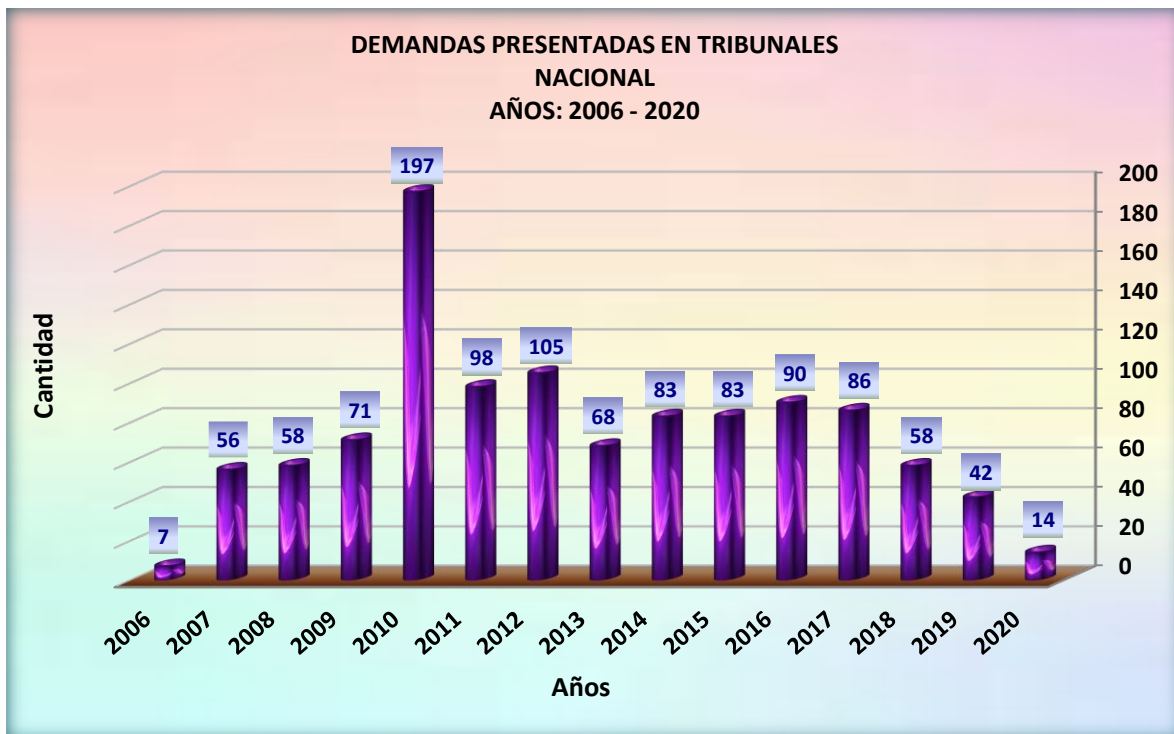
**AÑO: 2006 - 2020 ( a Abril)**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.6	...
2007	56	5.0	1,162,188.01
2008	58	5.2	1,165,958.76
2009	71	6.4	3,177,387.81
2010	197	17.7	11,574,589.66
2011	98	8.8	4,265,056.02
2012	105	9.4	4,552,121.01
2013	68	6.1	3,037,107.83
2014	83	7.4	2,925,140.26
2015	83	7.4	2,460,388.06
2016	90	8.1	1,482,834.38
2017	86	7.7	5,075,770.22
2018	58	5.2	4,366,397.21
2019	42	3.8	5,210,221.82
2020	14	1.3	1,752,805.01
<b>TOTAL</b>	<b>1,116</b>	<b>100.0</b>	<b>52,207,966.06</b>

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

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**





***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO, LEY 45 DE 2007 , LEY 6 DE 1987, LEY 24 DE 2002, LEY 81 DE 2009, LEY 134 DE 2013 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/20 Próxima 20/06/20**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	2,321	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	721	326,015.00

NOTA: En los expedientes sancionados se excluye control de precios.

A partir del mes de marzo 2020; se registran aperturas y sanciones en primera instancias del Decreto Ejecutivo No. 114 del 13 de marzo de 2020 ( margen de comercialización de artículos de limpieza y consumo).

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2020 ( a abril )

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
<b>Eliminar</b>	Eliminar por prescripción	18	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	2	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	25	97	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	34	157	95
	Consulta sin autorización	6	19	24
<b>Rectificar</b>	Rectificar historial (números)	34	210	103
	Rectificar forma de pago	2	8	2
	Rectificar monto del último pago	4	4	9
	Rectificar fecha de último pago	2	14	6
	Rectificar saldo actual	4	10	13
	Rectificar monto original	0	4	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0	2	0
<b>Modificar</b>	Modificar de activa a cancelada	18	58	61
<b>TOTAL</b>		<b>149</b>	<b>772</b>	<b>507</b>

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020

Última Act. 20/05/20 Próxima 20/06/20

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	19	3.1	16,300.00	7.5
SUPERMERCADO REY	22	3.6	31,375.00	14.4
SUPERMERCADO XTRA	24	3.9	14,700.00	6.8
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.7	8,325.00	3.8
SUPER CARNES	4	0.7	1,400.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.3	1,650.00	0.8
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	1.3	8,700.00	4.0
OTROS	527	86.4	134,810.00	62.1
<b>TOTAL</b>	<b>610</b>	<b>100.0</b>	<b>217,260.00</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

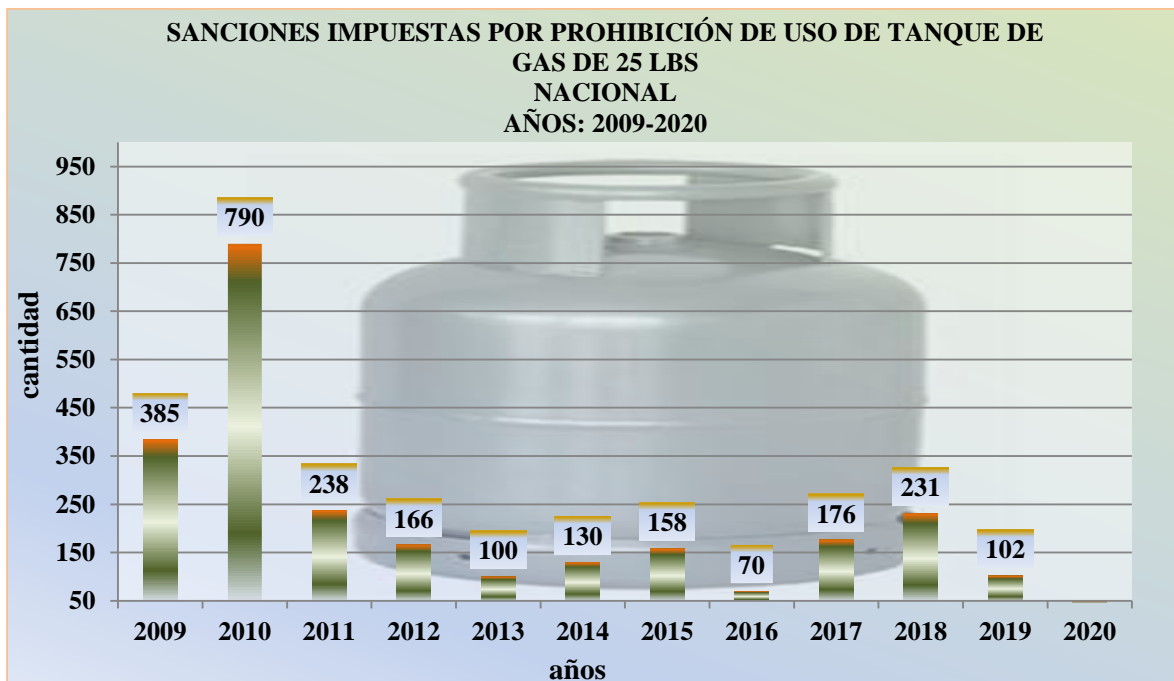
**NACIONAL**

**AÑOS: 2009 - 2020 (a abril)**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B./)</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	18	24,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,564</b>	<b>1,457,140.00</b>

**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 abril)**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Restaurantes/Fondas	9	11,500.00
Panaderías/Refresquería	4	6,750.00
Lavanderias/Lavamáticos	2	2,000.00
Otros	3	3,750.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>24,000.00</b>

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**



**DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS  
PARTICULARES**

**AÑOS: 2007- 2020 ( a abril )**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE DENUNCIAS</b>
2007	
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	190
2019	114
2020	36
<b>TOTAL</b>	<b>1,057</b>

**Fuente: Departamento de Investigación.**

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN  
PRIMERA INSTANCIA**

**AÑOS: 2007- 2020 ( a abril )**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>VALOR DE SANCIÓN (B/. )</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 ( a marzo)	6	3,850.00
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>302,285.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

**AÑOS: 2014-2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>AÑOS</b>						
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
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	5
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5	
Aumento de mensualidad	...	...	...	...	...	...	1
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	5	
Cobro por copias	...	2	...	...			
Libros	...	2	1	...		2	
Discriminación	...	1	...	1	1		
Incumplimiento de servicios	...	...	...	...	1	2	
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>6</b>

\*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 que las medias tengan logo del plantel).

**Fuente: Departamento de Investigación.**



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

**AÑOS: 2015 - 2020 (abril)**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>MONTO (B/.)</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	3	600.00
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>54,775.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

**AÑOS: 2015 - 2020 (abril)**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIONES</b>	<b>MONTO (B/.)</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	3	600.00
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>54,775.00</b>

**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 (abril)**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>EXPEDIENTES EN APERTURAS</b>	<b>EXPEDIENTES SANCIONADOS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>2,000.00</b>

**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 - ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
<b>POR QUEJAS</b>		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	6	376,508.23
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	7	0.00
La publicidad no es veraz	63	0.00
No cumplieron con la publicidad	10	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	0	0.00
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	4	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	37	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
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>376,508.23</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>0.00</b>

**Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.**

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

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	2	0.00
Suspendió	8	0.00
Sin Falta	2	0.00
Suspendió/ rectificó	0	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	2	855.90
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>855.90</b>

**Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.**

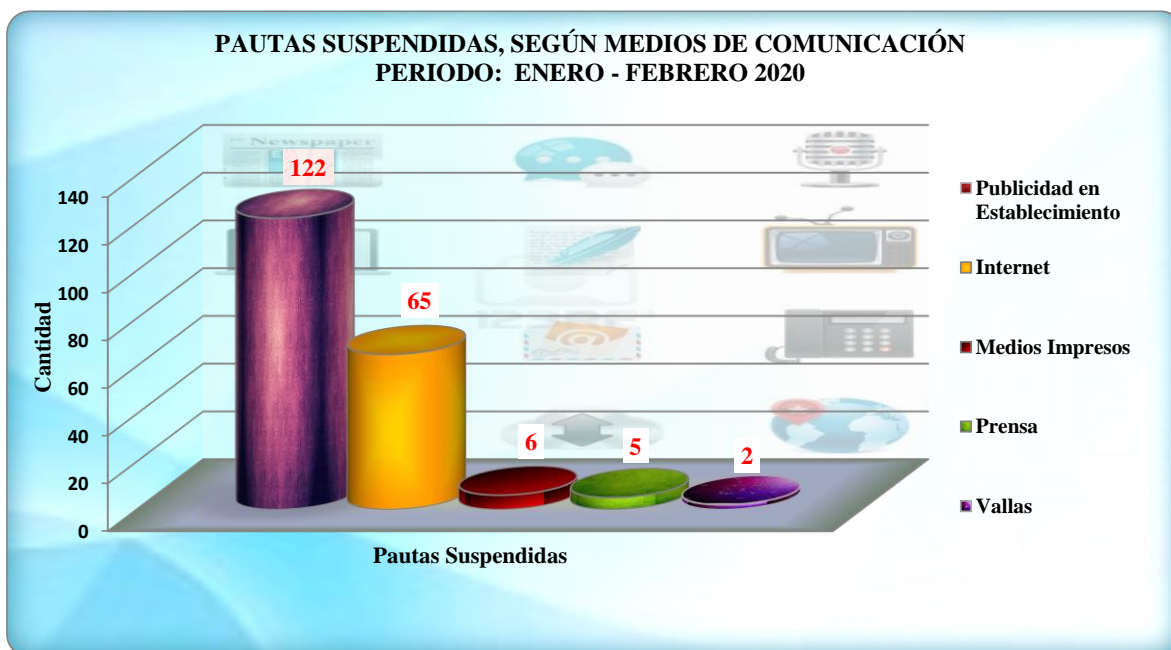
**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL  
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	122
Internet	65
Medios Impresos	6
Prensa	5
Vallas	2
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

**Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.**



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

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
DIGICEL	5
SUPER XTRA	5
SUPERMERCADOS REY	5
SUPER 99	4
EL CAMPEÓN	3
FARMACIAS ARROCHA	3
MOVISTAR	3
PREMIER	3
APPETITO 24	2
BURGER KING	2
CARBONE	2
CINEPOLIS	2
DOMINOS PIZZA	2
EL BLOKE SUMMER FEST	2
FELIX B MADURO	2
LA ONDA	2
MADISON STORE	2
MULTIMAX	2
NOVEY	2
SUPER CANES	2
SUPERMERCADO JUMBO	2
TITAN - SUCURSAL No.2	2
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

**Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.**



***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**ACTAS CON ANOMALÍAS AL DECRETO EJECUTIVO No.114 DEL 13 DE MARZO DE 2020; SOBRE EL MÁRGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE VENTA DE PRODUCTOS DE ASEO, LIMPIEZA Y CONSUMO**

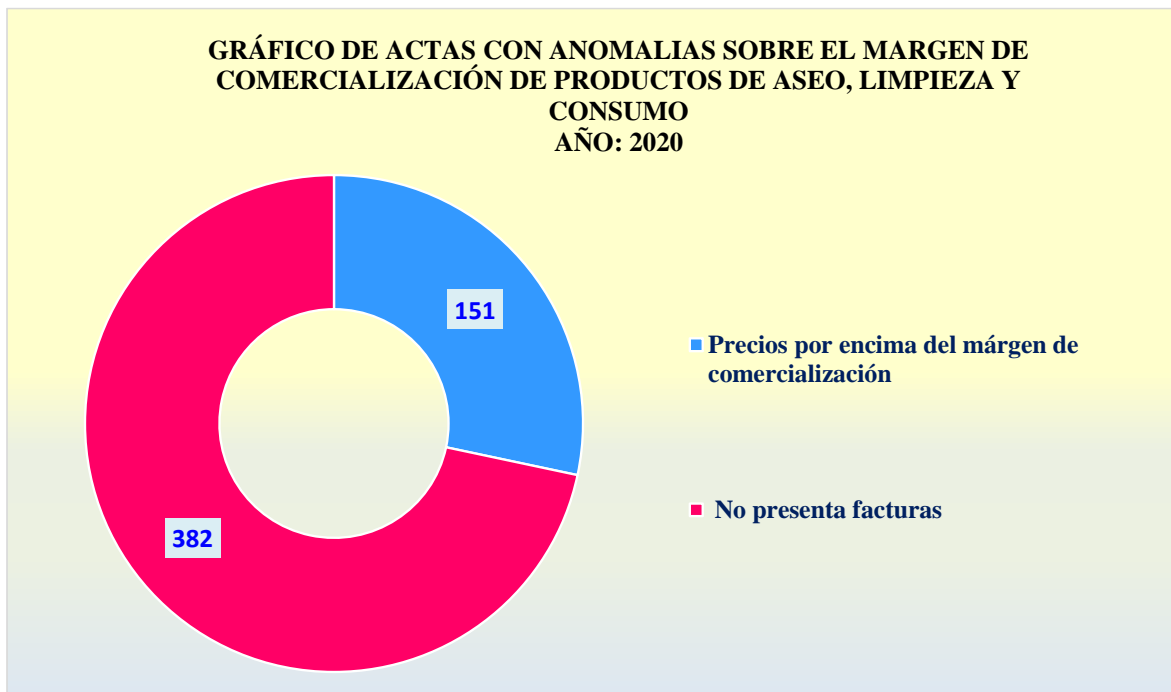
**NACIONAL**

**AÑO: 2020**

<b>ANOMALÍAS</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>TOTAL</b>
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	...	...	77	74	<b>151</b>
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	...	...	127	255	<b>382</b>
<b>TOTAL</b>	...	...	<b>204</b>	<b>329</b>	<b>533</b>

...Estas anomalías comienzan a verificarse a partir del mes de marzo, cuando entra a regir el Decreto No. 114 del 13 de marzo de 2020.

Fuente: Departamento de Verificación



**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
NACIONAL**

**AÑOS: 2006 - 2020 ( a abril)**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	1,013	4,203	5,216
2007	6,944	7,013	13,957
2008	7,972	6,059	14,031
2009	15,141	7,694	22,835
2010	14,980	7,892	22,872
2011	12,534	6,789	19,323
2012	14,719	6,107	20,826
2013	12,366	7,282	19,648
2014	6,812	3,786	10,598
2015	7,312	4,302	11,614
2016	9,927	5,044	14,971
2017	13,270	6,969	20,239
2018	9,697	5,435	15,132
2019	8,855	4,662	13,517
2020	1,266	1,394	2,660
<b>TOTAL</b>	<b>142,808</b>	<b>84,631</b>	<b>227,439</b>

Nota: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.

**Fuente: ACODECO**

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
SEDE CENTRAL**

**AÑO: 2006 - 2020 ( a abril)**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>SIN ANOMALÍAS</b>	<b>CON ANOMALÍAS</b>	<b>TOTAL</b>
2006 (may-dic)	3,803	2,105	5,908
2007	4,690	3,547	8,237
2008	5,604	2,847	8,451
2009	5,244	3,894	9,138
2010	4,972	3,429	8,401
2011	4,507	2,464	6,971
2012	6,931	1,793	8,724
2013	3,610	1,796	5,406
2014	2,623	1,121	3,744
2015	2,083	1,277	3,360
2016	5,122	2,018	7,140
2017	5,039	2,132	7,171
2018	2,535	1,154	3,689
2019	1,983	1,053	3,036
2020	310	502	812
<b>TOTAL</b>	<b>59,056</b>	<b>31,132</b>	<b>90,188</b>

NOTA: No se incluyen actas de metrología: Se incluyen actas de Verificación y DIPREV.

**Fuente: ACODECO**

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

**SEDE CENTRAL**

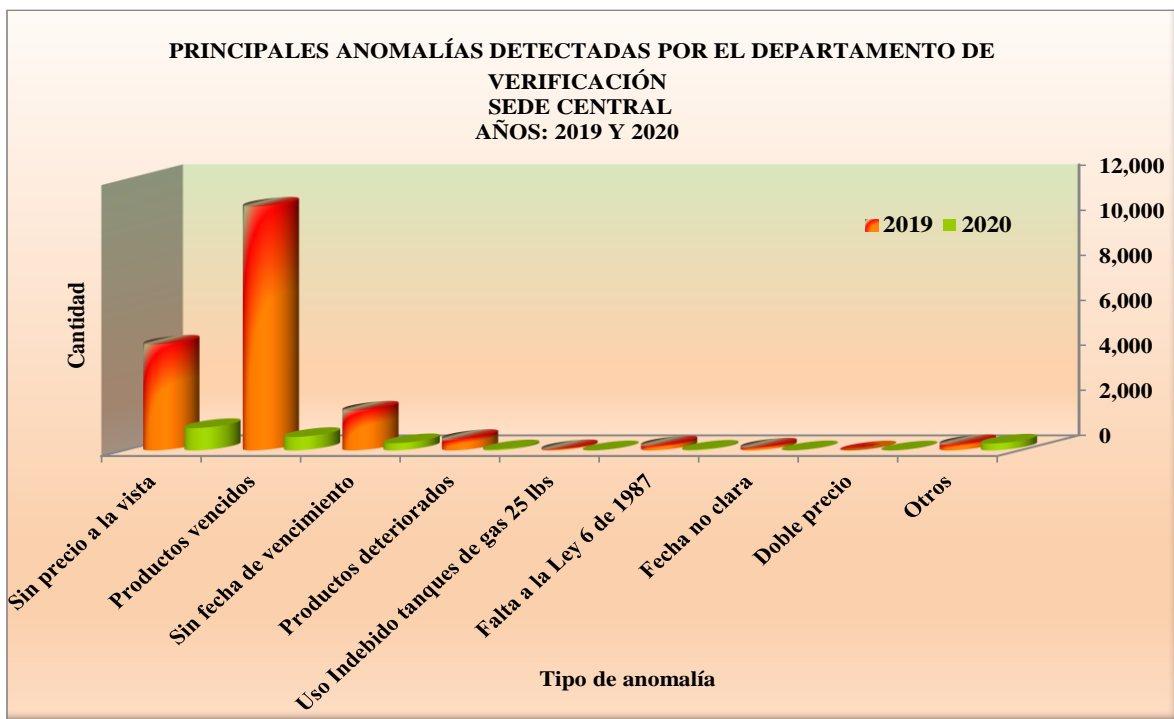
**AÑOS : 2019 - 2020 (hasta abril)**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

TIPO DE ANOMALÍA	2019	2020
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,691	991
Productos vencidos	10,804	596
Sin fecha de vencimiento	1,769	320
Productos deteriorados	510	46
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	55	5
Falta a la Ley 6 de 1987	223	32
Fecha no clara	129	7
Doble precio	3	2
Otros	285	306
<b>TOTAL</b>	<b>18,469</b>	<b>2,305</b>

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

**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

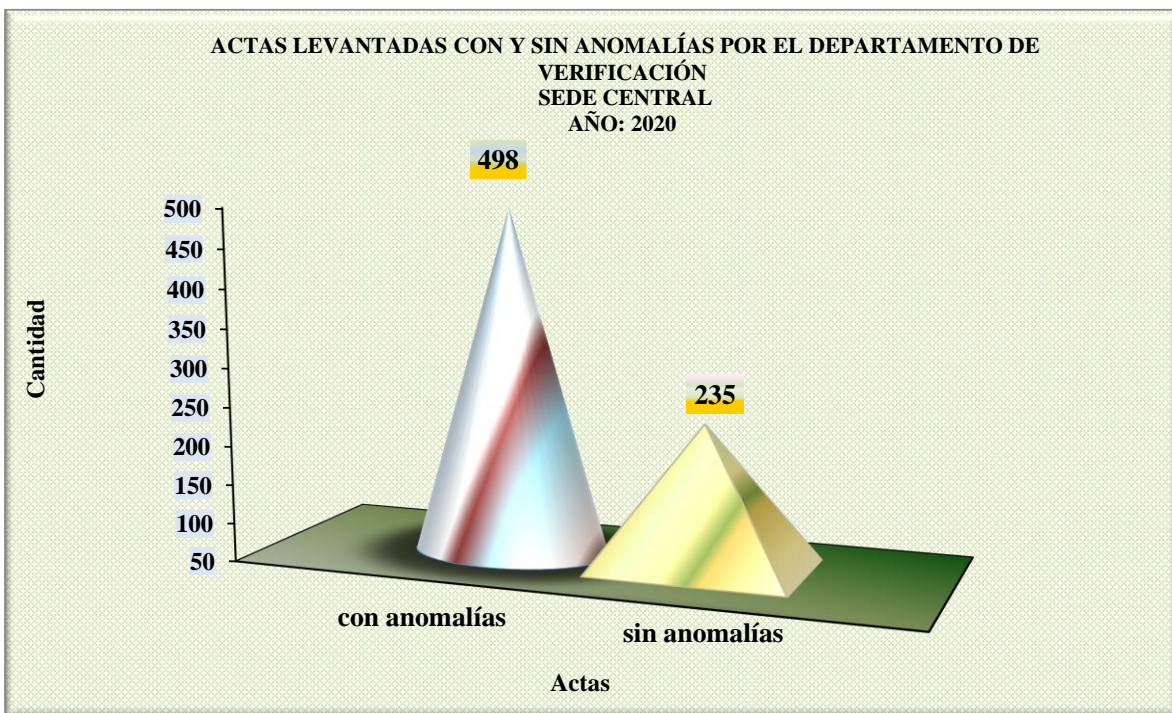
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	498	235

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

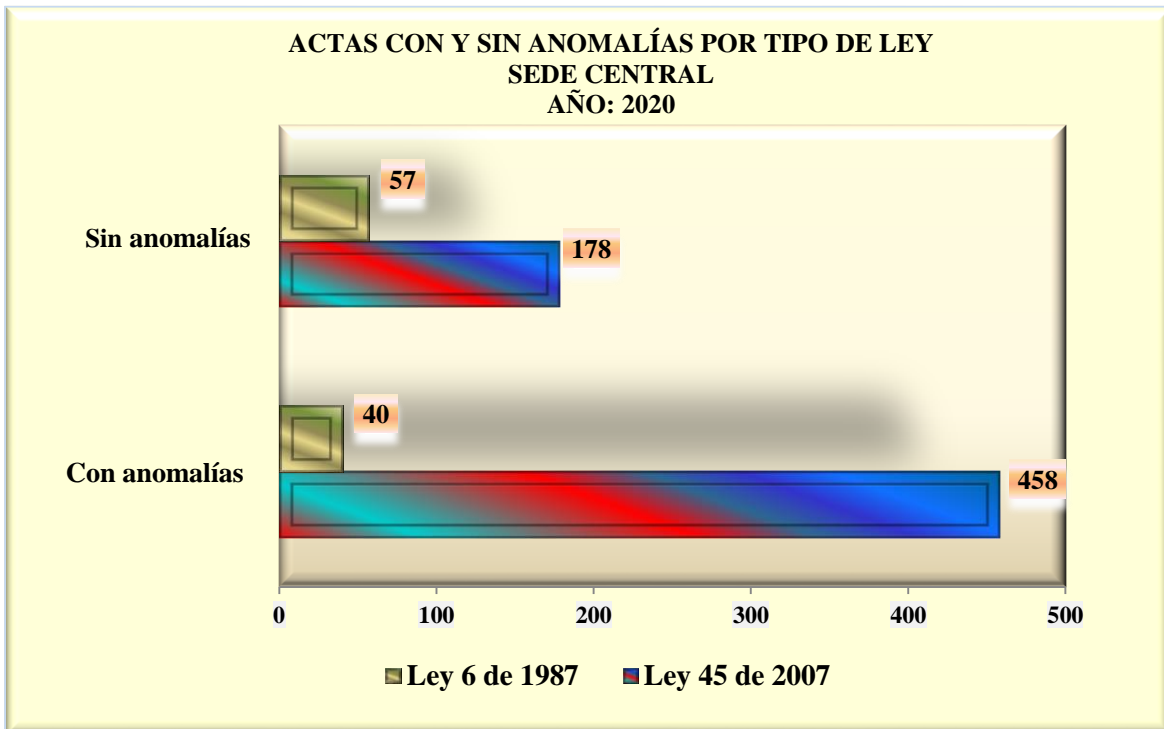
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	458	178
Ley 6 de 1987	40	57

Fuente: Departamento de Verificación



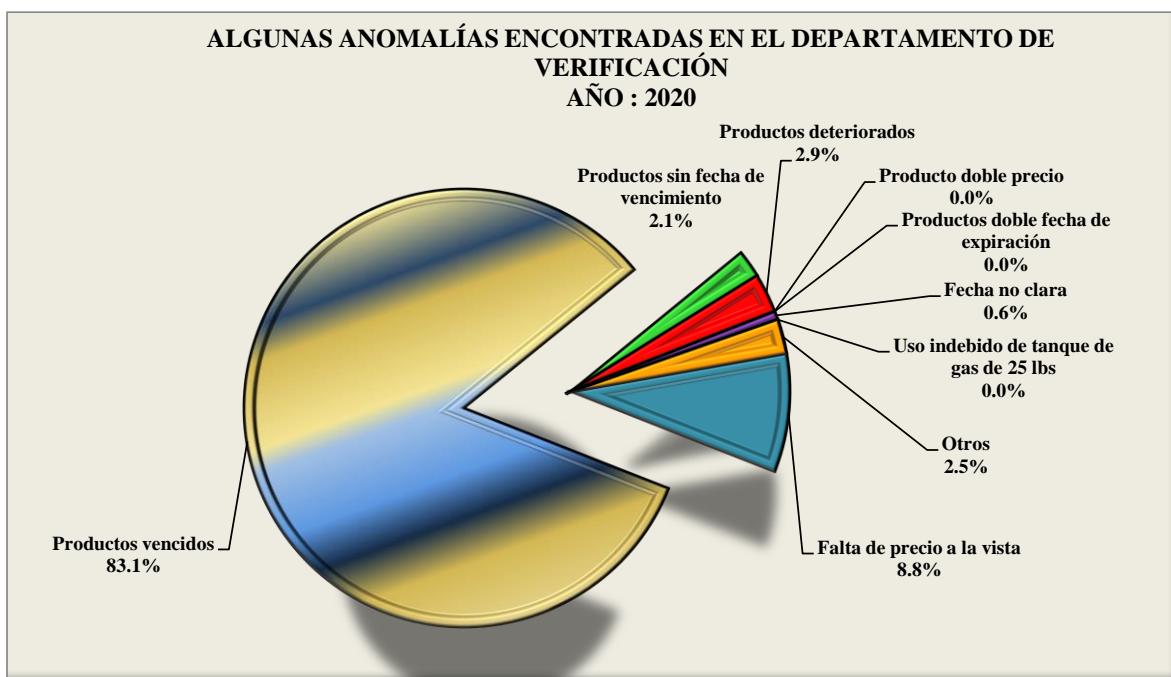
**ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	2,466	8.8
Productos vencidos	23,429	83.1
Productos sin fecha de vencimiento	585	2.1
Productos deteriorados	808	2.9
Productos doble fecha de expiración	1	0.0
Producto doble precio	5	0.0
Fecha no clara	163	0.6
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	12	0.0
Otros	710	2.5
<b>TOTAL</b>	<b>28,179</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Departamento de Verificación**



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

**NACIONAL**

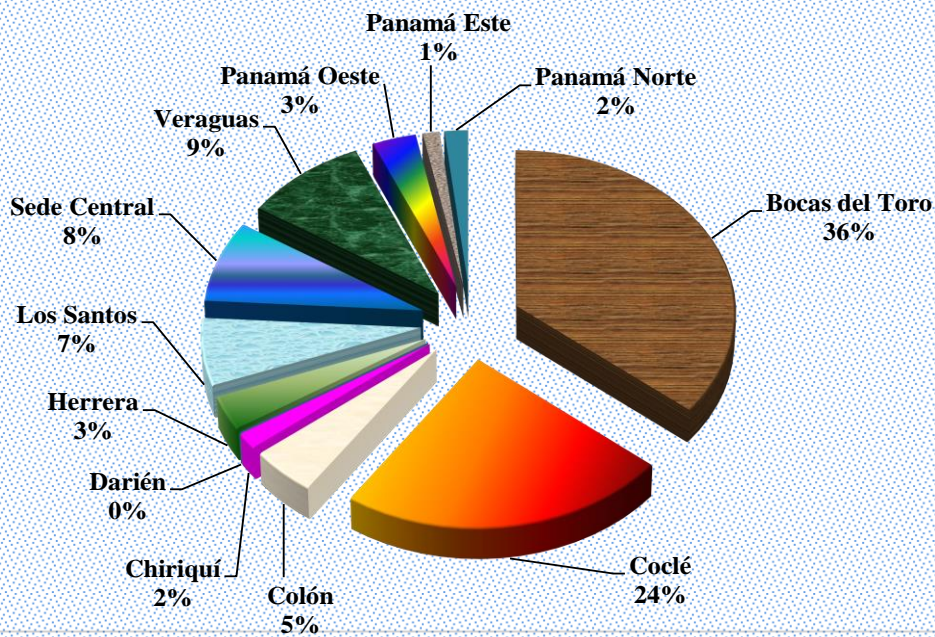
**PERIODO : ENERO - ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	10,129	35.9
Coclé	6,651	23.6
Colón	1,337	4.7
Chiriquí	452	1.6
Darién	0	0.0
Herrera	952	3.4
Los Santos	1,887	6.7
Sede Central	2,305	8.2
Veraguas	2,650	9.4
Panamá Oeste	944	3.4
Panamá Este	363	1.3
Panamá Norte	509	1.8
<b>TOTAL</b>	<b>28,179</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Departamento de Verificación**

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





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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES												TOTAL
		Bocas del Toro	Cocle	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	55	280	515	98	0	11	52	991	108	24	264	68	2,466
Productos vencidos (PV)	productos	9,701	6,018	730	303	0	901	1,699	596	2,382	269	397	433	23,429
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	57	12	3	0	2	0	320	110	0	79	0	585
Productos deteriorados	productos	318	227	58	0	0	1	87	46	4	65	2	0	808
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	0	0	0	0	2	0	0	2	0	5
Fecha no clara	productos	0	2	3	0	0	0	0	7	1	0	150	0	163
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
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	9	0	0	0	0	0	0	9
*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 cintillo	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	5	0	0	2	0	11
*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	0	3	0	0	0	0	6	6	1	0	0	0	16
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	2	0	3	0	0	0	23	0	2	1	1	32
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 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	25	11	5	0	7	1	83	5	0	14	0	151
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	51	30	6	36	0	19	34	139	39	0	28	0	382
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	1	0	0	0	0	11	0	2	3	1	18
Cobro del 7% (I.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	2	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	15
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	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	4
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3
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	0	0	0	0	3	4
<b>TOTAL</b>		<b>10,129</b>	<b>6,650</b>	<b>1,337</b>	<b>452</b>	<b>0</b>	<b>952</b>	<b>1,887</b>	<b>2,305</b>	<b>2,650</b>	<b>363</b>	<b>944</b>	<b>506</b>	<b>28,179</b>

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

Fuente: Departamento de Verificación

ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR REGIONALES

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

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	55	280	515	98	0	11	52	108	24	264	68	1,475
Productos vencidos (PV)	productos	9,701	6,018	730	303	0	901	1,699	2,382	269	397	433	22,833
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	57	12	3	0	2	0	110	0	79	0	265
Productos deteriorados	productos	318	227	58	0	0	1	87	4	65	2	0	762
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	0	0	0	0	0	0	2	0	3
Fecha no clara	productos	0	2	3	0	0	0	0	1	0	150	0	156
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
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	9	0	0	0	0	0	9
*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 cintillo	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 tramite de expresionalidad	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 letrero	establecimiento	0	3	0	0	0	0	6	1	0	0	0	10
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	2	0	3	0	0	0	0	2	1	1	9
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	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 letrero 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 aseó, limpieza y consumo	establecimiento	0	25	11	5	0	7	1	5	0	14	0	68
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	51	30	6	36	0	19	34	39	0	28	0	243
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	1	0	0	0	0	0	2	3	1	7
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Publicidad engañosa	establecimiento	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	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
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
<b>TOTAL POR REGIONAL</b>		<b>10,129</b>	<b>6,651</b>	<b>1,337</b>	<b>452</b>	<b>0</b>	<b>952</b>	<b>1,887</b>	<b>2,650</b>	<b>363</b>	<b>944</b>	<b>509</b>	<b>25,874</b>

Fuente: Departamento de Verificación

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	90	19.1	222,772	79.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	11,510	4.1
SUPER CARNES		0.0	1,612	0.6
SUPERMERCADO REY	134	28.5	15,660	5.6
SUPERMERCADO XTRA	55	11.7	15,289	5.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	145	30.9	3,989	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	9.8	63	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>100.0</b>	<b>279,595</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de marzo y abril 2020; no se encontró esta anomalía al momento de la verificación.

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

**Fuente: Departamento de Verificación.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

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	19.2	18,432	7.7
SUPERMERCADO 99	87	17.2	116,483	48.7
SUPERMERCADO XTRA	176	34.8	40,059	16.7
SUPERMERCADO REY	131	25.9	35,993	15.0
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	3	0.6	19,176	8.0
SUPER CARNES	12	2.4	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
<b>TOTAL</b>	<b>506</b>	<b>100.0</b>	<b>239,249</b>	<b>100.0</b>

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

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

**Fuente: Departamento de Verificación.**

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

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

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	3.5	13,089	34.2
SUPER CARNES		0.0	341	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	6.1
PRICE MART		0.0	2,505	6.5
MEGA DEPOT	167	96.5	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
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100.0</b>	<b>38,269</b>	<b>100.0</b>

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

En el mes de marzo y abril; no se encontró esta anomalía al momento de la verificación.

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

**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 A ABRIL 2020**

**NACIONAL**

**Última Act.20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>MOTIVO</b>		<b>CANTIDAD DE VERIFICACIONES</b>	
Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple	212	
	No cumple	191	
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	48	
	No cumple	76	
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	99	
	No	34	
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	85	
	No	34	
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	59	
	No	29	
No entrega/ No vende bolsa		582	

**TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS QUE CUMPLE Y NO CUMPLE**

Verificaciones cumple	1,085
Verificaciones no cumple	364
<b>TOTAL</b>	<b>1,449</b>

**VERIFICACIÓN DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS**

<b>TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	Sin Anomalías	713
	Con Anomalías	203
<b>TOTAL</b>	<b>916</b>	

**Fuente: Departamento de Verificación.**

***DEPARTAMENTO DE METROLOGIA***

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA,  
SEGÚN ACTIVIDADES**

**SEDE CENTRAL**

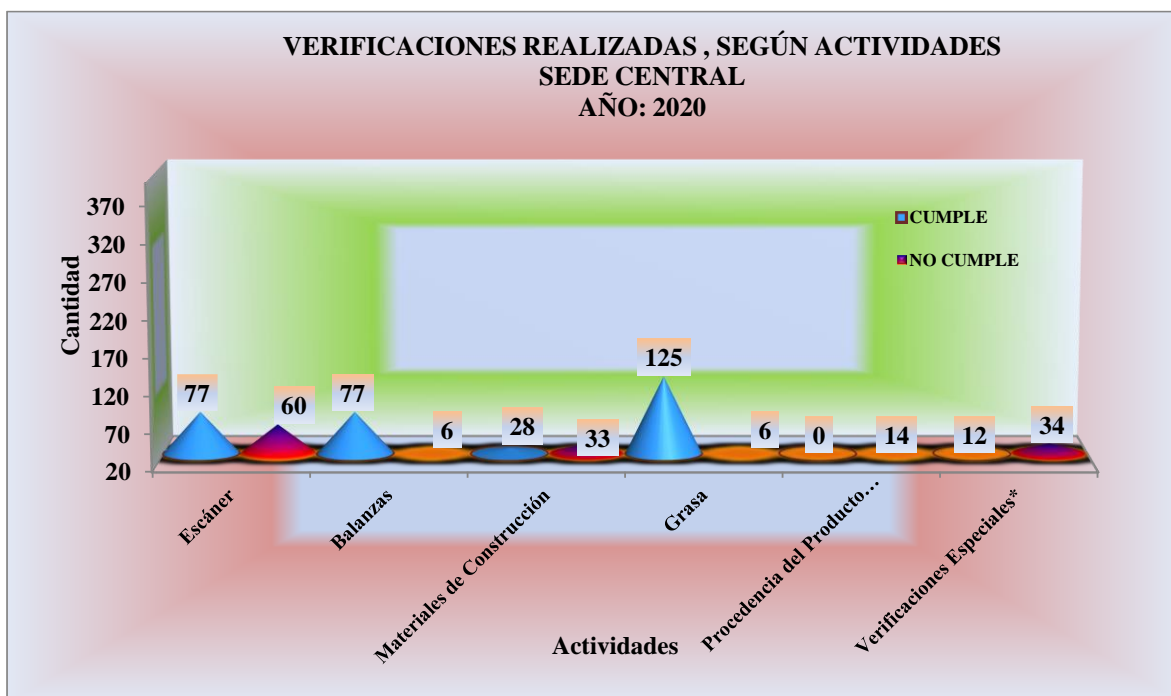
**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	77	60
Balanzas	77	6
Materiales de Construcción	28	33
Grasa	125	6
Procedencia del Producto Alimenticio	0	14
Verificaciones Especiales*	12	34

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

**Fuente: Departamento de Metrología.**





**VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO  
DE METROLOGIA**

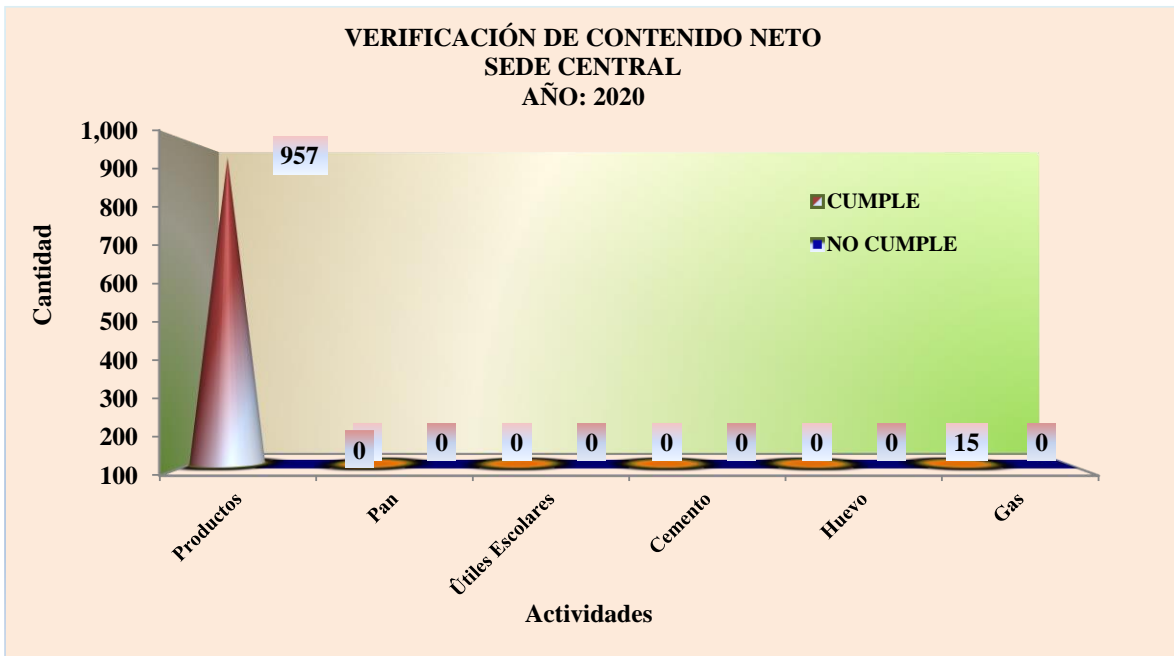
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	957	0
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	15	0

**Fuente: Departamento de Metrología.**



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

**SEDE CENTRAL**

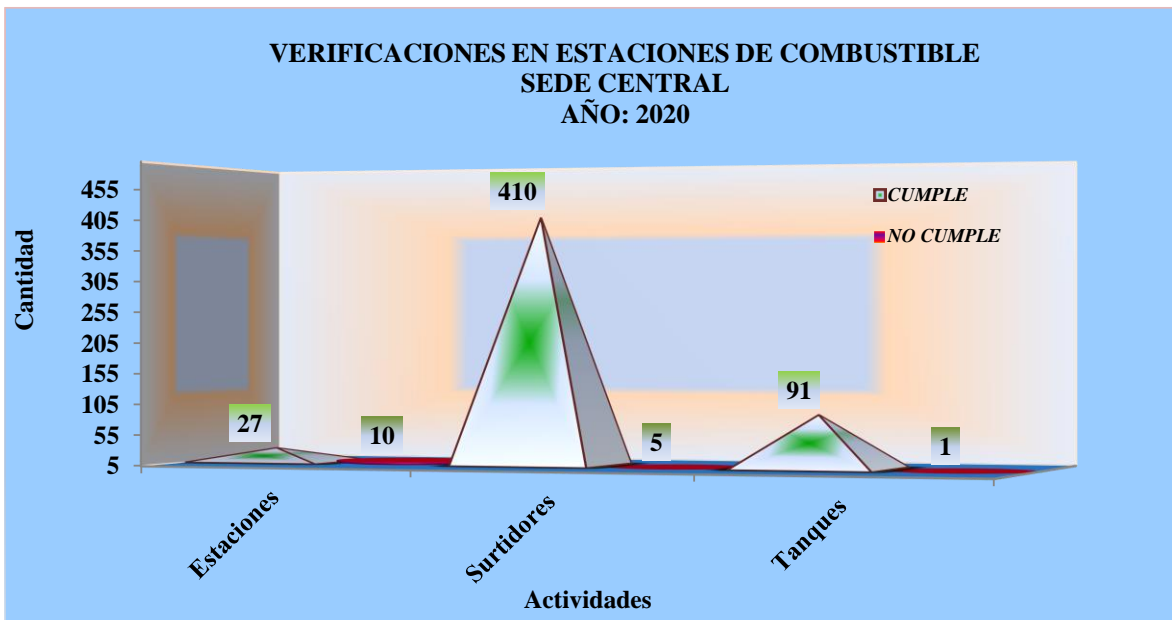
**PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	27	10
Surtidores	410	5
Tanques	91	1

NOTA: Estaciones (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)

**Fuente: Departamento de Metrología.**



**COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS**

**NACIONAL**

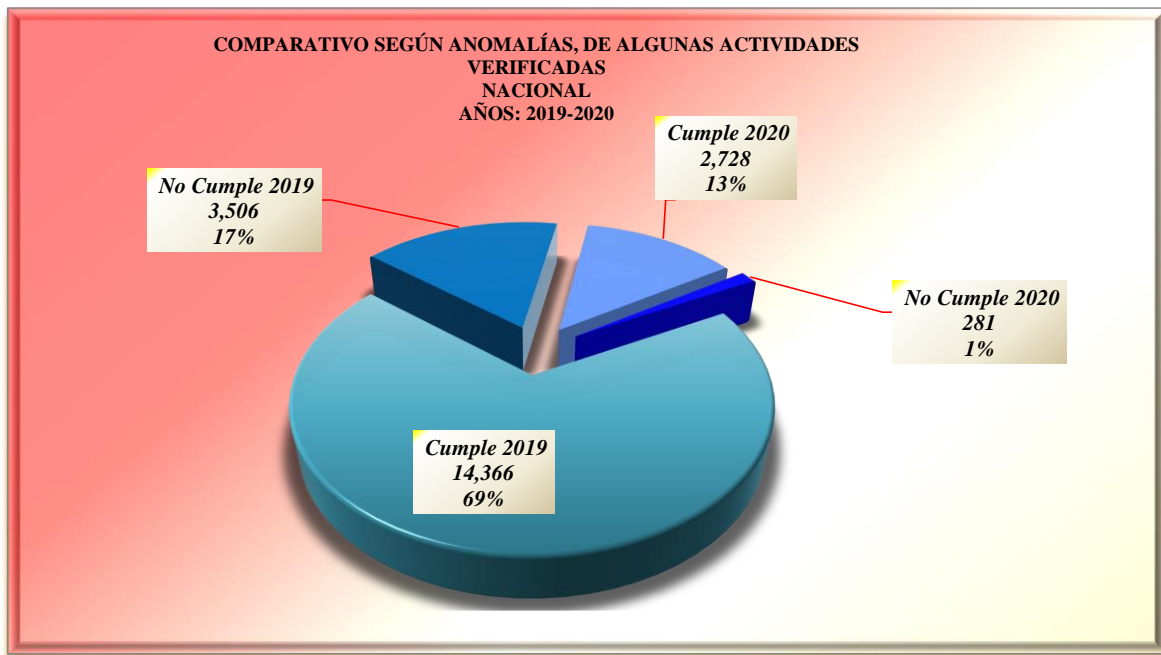
**PERÍODO: 2020 (a abril) - 2019**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

ACTIVIDADES	Cumple 2020	No Cumple 2020	Cumple 2019	No Cumple 2019
Escáner	113	121	147	194
Pesas y Balanzas	150	12	937	220
Combustible (1)	1,197	30	4,375	59
Contenido Neto (lotes)	989	0	7,492	2,738
Mat. Construcción (establec)	28	33	56	143
Grasas (pailas-freidoras)	223	7	1,331	25
Procedencia del Producto Alimenticio	0	14	...	...
Verificaciones Especiales	28	64	28	127
<b>TOTAL</b>	<b>2,728</b>	<b>281</b>	<b>14,366</b>	<b>3,506</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: Departamento de Metrología.**

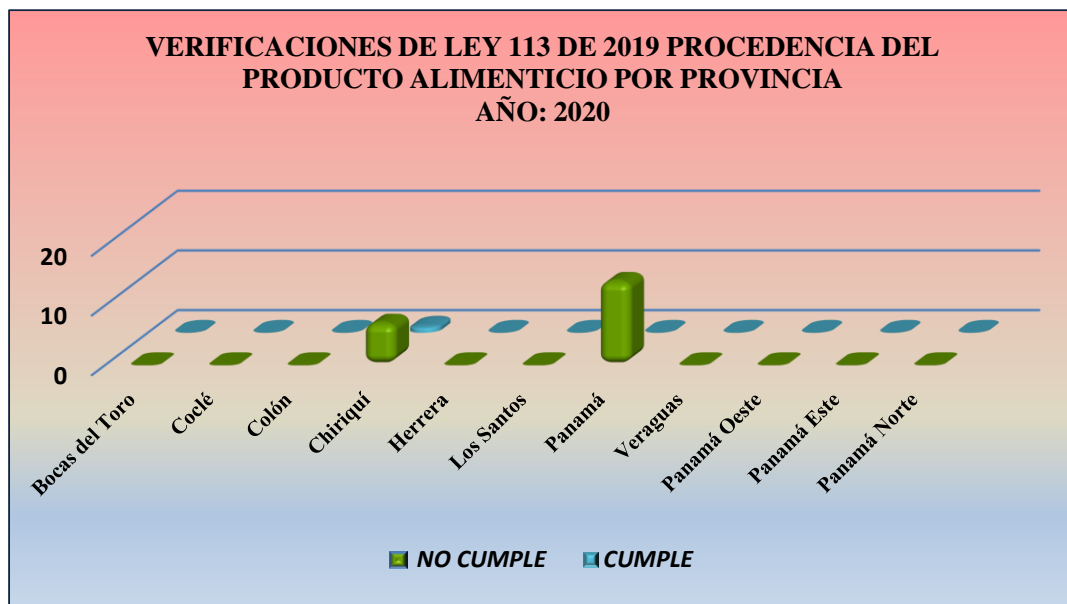


## VERIFICACIÓN DE LEY 113 DE 2019, PROCEDENCIA DEL PRODUCTO ALIMENTICIO POR PROVINCIAS

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020

REGIONALES	NO CUMPLE	CUMPLE
Bocas del Toro	0	0
Coclé	0	0
Colón	0	0
Chiriquí	7	1
Herrera	0	0
Los Santos	0	0
Panamá	14	0
Veraguas	0	0
Panamá Oeste	0	0
Panamá Este	0	0
Panamá Norte	0	0

**Fuente: ACODECO**



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

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

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	32	2	0	0	5	0	1	1	12	3	23	0	73	6	79	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	3	
Cantidad de Balanzas Retiradas	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	0	0	3	0	0	0	0	0	3	1	4	
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
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	5	0	27	1	2	0	16	6	50	12	62	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	38	0	328	1	0	0	136	0	502	1	503	
- 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	8	8	3	7	10	7	4	16	36	61	97	
- 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	10	0	88	1	89	
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	23	0	23	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	23	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	6	16	0	0	9	1	1	13	15	30	45	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>122</b>	<b>24</b>	<b>466</b>	<b>12</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>220</b>	<b>35</b>	<b>947</b>	<b>113</b>	<b>1060</b>	

(\*) 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.

Fuente: Departamento de Metrología.

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ANUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA  
NACIONAL  
AÑOS: 2012-2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		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	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto	-	-			13	65	0	2	3	57	0	0	7	46	2	4	0	0	25	174	199
Verificación de pesas y balanzas	balanza	-	142	508	135	998	98	297	70	853	297	1,304	419	843	350	945	224	150	12	5,898	1,747	7,645
- A favor del consumidor	balanza	-			51		36	2	24	0	69	0	99	0	193	0	30	0	4	2	596	508
- En contra del consumidor	balanza	-			58		40	0	34	0	77	0	102	0	100	0	46	0	3	0	460	460
Balanzas Retiradas	balanza mecánicas	-	44	19			21	0	18	0	12	0	25	0	6	0	12	0	1	0	158	158
Análisis Físicoquímicos	marca	-	-			18	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4	22
Contenido Neto (productos,utiles,cemento,escolares,pan,huevos,gas)	producto	-	19,382	57,161	6,699	29,136	3,127	96,759	7,838	133,464	15,671	74,185	13,071	33,410	33,786	9,111	2,809	989	0	434,215	102,383	536,598
Verificación de venta pan por peso	establecimientos	-	391	56	71	9	11	131	160	157	183	177	270	122	212	201	223	3	1	856	1,522	2,378
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	-	401	71	3	49		35	281	466	2,938	1	885	43	1,061	6	59	0	0	671	5,628	6,299
Verificación de análisis de calidad de legumbres secas porotos,frijoles y lentejas	producto (bolsa)	-	-					0	1	0	0	21	230	0	0	0	0	0	0	21	231	252
Materiales de Construcción (arena,piedras,bloques)	establecimiento	-	200	92	370	47	189	78	431	1	8	88	249	108	235	56	143	28	33	498	1,858	2,356
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estación	-	83	67	9	77	70	113	52	207	69	462	66	219	52	242	42	77	22	1,464	465	1,929
verificación de surtidores de combustible	surtidor	-	40	464	3	1,613	32	2,482	9	3,342	45	4,837	36	3,371	22	3,372	12	912	6	20,393	205	20,598
- A favor del consumidor	surtidor	-			3		86	0	7	0	27	0	19	0	10	0	7	0	1	0	160	160
- En contra del consumidor	surtidor	-			3		21	0	3	0	17	0	16	0	21	0	3	0	0	0	84	84
Verificación de tanques de combustible	tanques	-	-	112		423	11	482	0	772	2	1,171	11	767	5	776	5	208	2	4,711	36	4,747
Verificación de agroquímicos	establecimientos	-	27	1	1	12	0	0	3	32	0	0	1	5	1	0	0	0	0	6	77	83
Verificación de escáner	establecimientos	-	285	98	262	79	158	129	136	176	258	166	254	231	262	189	290	113	121	1,181	2,026	3,207
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	-		543		348		363		604		602		609		872		247		4,188		4,188
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	-		538		366		286		611		615		647		628		205		3,896		3,896
Verificación de grasas	freidora o pailla	-	34	2		795	78	1,059	55	796	37	1,043	41	1,030	45	1,335	28	223	7	6,283	627	6,910
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	-																0	14	0	14	14
Información comercial	marca	-	338	30	44	1	24	71	849	106	289	59	39	108	253	200	2	0	4	575	704	1,279
Verificaciones Especiales *	prod-establec	-										46	46	28	135	28	127	28	64	130	372	502

En el año 2012 sólo se registraban las actividades que no cumplen a Nivel Nacional.  
(\*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos,ventas de comida por peso, cebolla y otros)  
NOTA: A partir del mes de mayo de 2006, rige la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Fuente: Departamento de Metrología.

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	56
Medios de Comunicación	132
Consulta	1,035
Capacitaciones	52
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	0
Cuida Tu Bolsillo	0
Guía del Consumidor	0
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	225
Ley 24	4
Ley 45	416
Ley 81	27
Ley 134 de 2013	0
Control de Precio	165
Ley 1 de 2018	1
Otros	138
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	0
Radio	52
Prensa	0
Otros	0
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	103
Los Pueblos	101
La Peatonal	23
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>14,965</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>5,784</b>

**Fuente: Departamento de Educación.**



**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2020**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

<b>DETALLE</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>38</b>
Jornadas Educativas	0	0	0	0	0
Medios de Comunicación	0	0	0	0	0
Programas	0	0	0	0	0
Diseño Gráfico	0	0	0	0	0
Consulta (sede)	13	16	0	0	29
Capacitaciones	2	3	0	0	5
Módulos	2	2	0	0	4
<b>PROGRAMAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Acodeco Tour	0	0	0	0	0
Reciclaje	0	0	0	0	0
Cuida Tu Bolsillo	0	0	0	0	0
Guía del Consumidor	0	0	0	0	0
<b>TEMAS</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34</b>
Ley 6ta	1	12	0	0	13
Ley 24	0	0	0	0	0
Ley 45	9	7	0	0	16
Ley 81	0	0	0	0	0
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0
Control de Precios	0	0	0	0	0
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	0
Otros	5	0	0	0	5
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0	0	0	0
Contrato	0	0	0	0	0
Garantía	0	0	0	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Televisión	0	0	0	0	0
Radio	0	0	0	0	0
Prensa	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>227</b>
Albrook Mall (1)	59	44	0	0	103
Metromall	54	47	0	0	101
Multiplaza	14	9	0	0	23
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>3,865</b>	<b>417</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4,282</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>68</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>153</b>

(1) En los módulos sólo están incluídas las consultas.

**Fuente: Departamento de Educación.**

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
REGIONAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	6	2	0	10	0	8	6	6	6	12	1	57
Población Beneficiada Jornadas Educativas	56	44	0	2,358	0	295	60	290	210	11	44	3,368
<b>Capacitaciones</b>	7	9	0	0	0	2	15	6	7	3	0	49
<b>Personas Capacitadas</b>	191	305	0	10	0	88	225	405	173	62	0	1,459
<b>Programas</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Población Beneficiada Acodeco Tour	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Consultas Educativas</b>	26	136	121	273	0	5	67	141	265	116	0	1,150
Personal	26	131	66	161	0	5	45	140	210	102	0	886
Telefonía	0	5	55	111	0	0	22	1	55	14	0	263
Escrita	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Temas - Consultas</b>	26	136	12	273	0	9	67	141	265	113	44	1,086
Ley 6ta	4	39	12	86	0	4	26	7	60	2	4	244
Ley 24	0	0	0	70	0	0	0	0	0	2	2	74
Ley 45	15	16	0	69	0	3	22	1	175	74	35	410
Ley 81	0	0	0	22	0	0	2	0	0	0	3	27
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	0	47	0	26	0	0	1	123	0	0	0	197
Ley 1 de 2018	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Otros	7	33	0	0	0	2	16	10	30	35	0	133
<b>Distribución de Material Educativo</b>	1,123	616	0	1,274	0	503	3,055	1,435	2,245	713	0	10,964
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	3	0	8	0	0	2	26	13	2	0	80	134
Televisión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Radio	3	0	8	0	0	0	26	13	2	0	0	52
Prensa	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>273</b>	<b>485</b>	<b>121</b>	<b>2,641</b>	<b>0</b>	<b>388</b>	<b>352</b>	<b>836</b>	<b>648</b>	<b>189</b>	<b>44</b>	<b>5,933</b>

Fuente: Departamento de Educación.

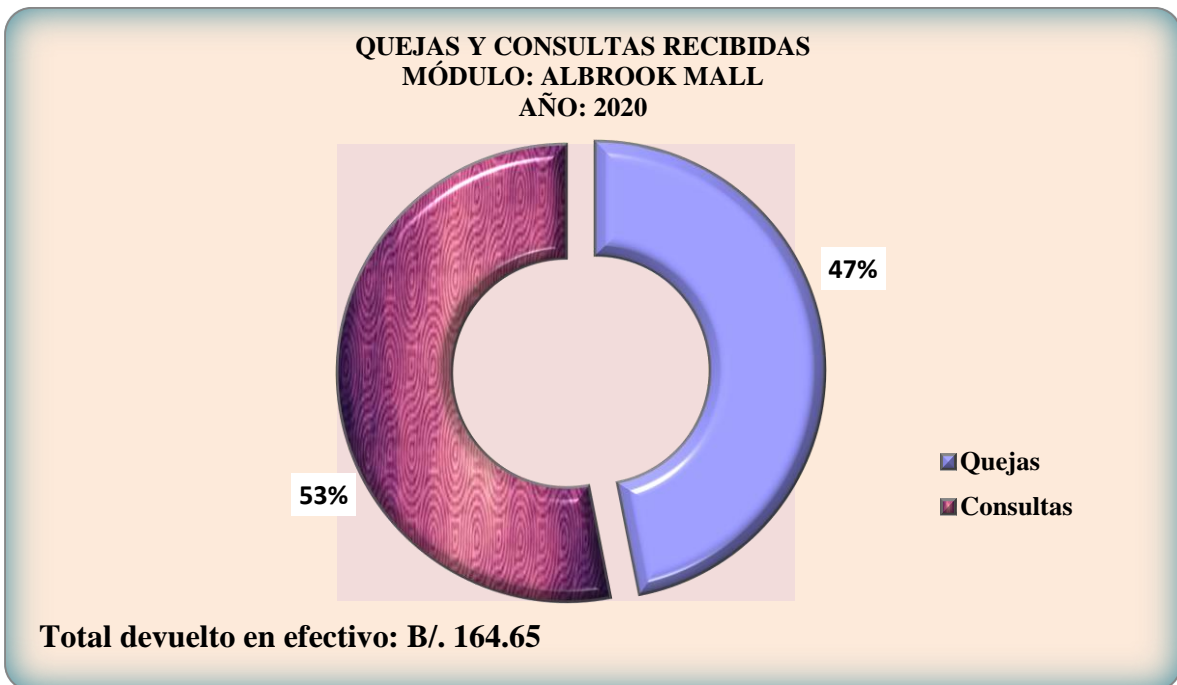
**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2020**  
**ALBROOK MALL**

**Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020**

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	47	44	0	0	91	<b>164.65</b>
Consultas	59	44	0	0	103	
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>194</b>	

En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.

**Fuente: Departamento de Educación.**



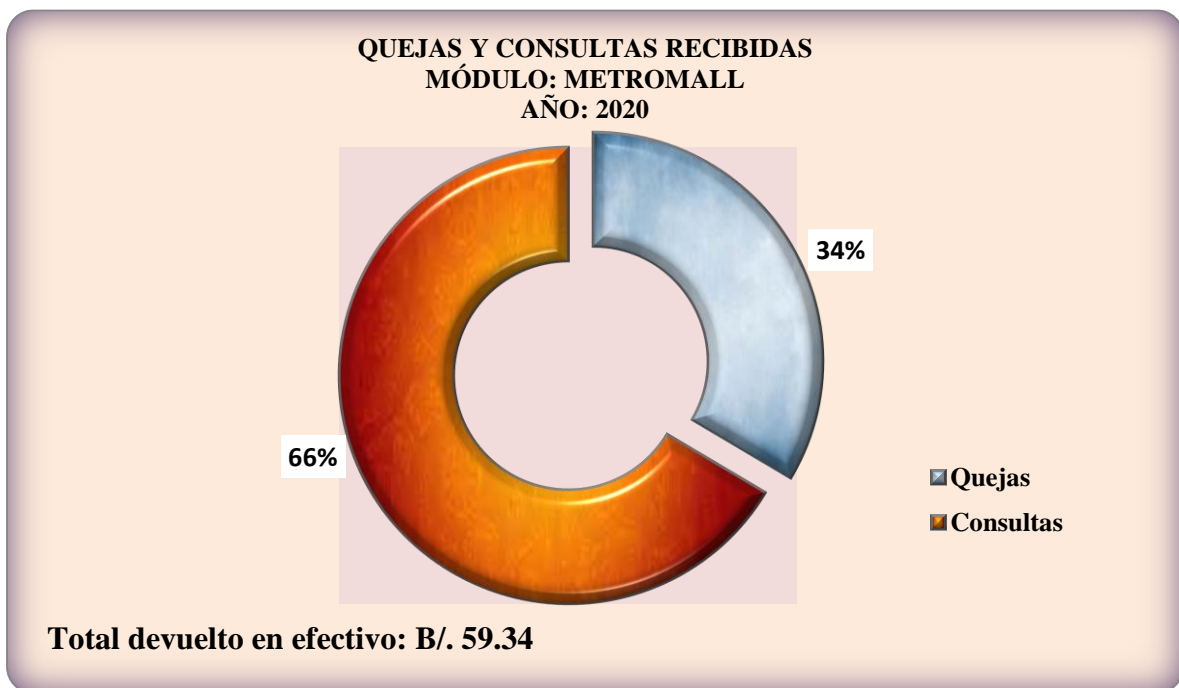
## METROMALL

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	30	21	0	0	51	59.34
Consultas	54	47	0	0	101	
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>152</b>	

NOTA: En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.

Fuente: Departamento de Educación.



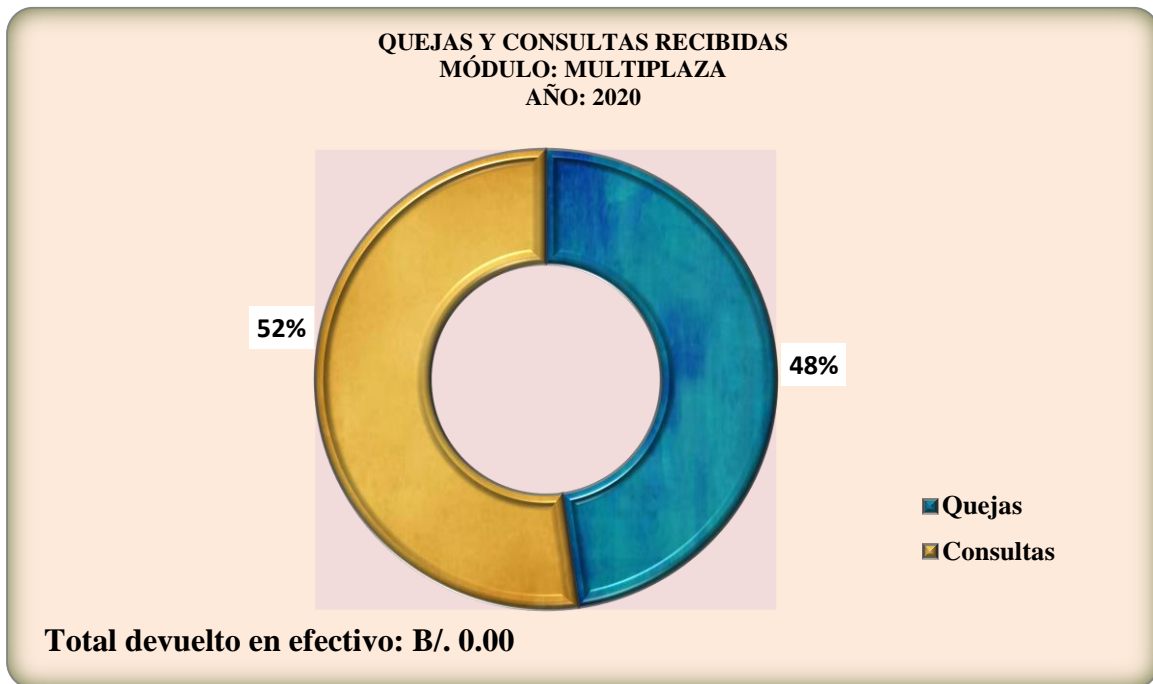
## MULTIPLAZA

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	14	7	0	0	21	0.00
Consultas	14	9	0	0	23	
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	

NOTA: En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.

Fuente: Departamento de Educación.



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

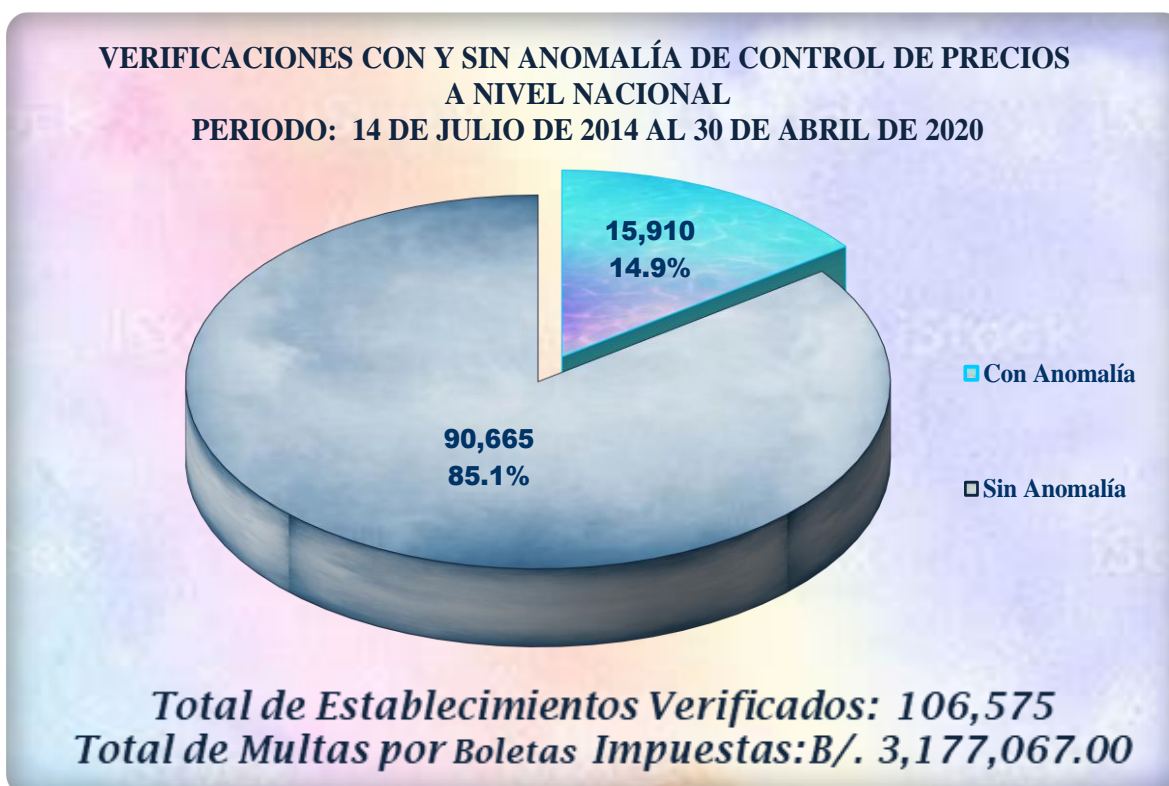
## NACIONAL

### VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE LOS 14 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE ABRIL DE 2020

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	15,910
Sin Anomalía	90,665
<b>TOTAL</b>	<b>106,575</b>

Fuente: Departamento de Control de Precios.



## NACIONAL

### CONSOLIDADO DE VISITAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS 14 PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE ABRIL DE 2020

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	7,539
Mini Super	50,733
Abarroterías	48,303
<b>TOTAL</b>	<b>106,575</b>

Fuente: Departamento de Control de Precios.

### CANTIDAD DE VERIFICACIONES DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 30 DE ABRIL DE 2020



*Total de Establecimientos Verificados: 106,575*  
*Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 3,177,067.00*