



**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. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

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- 20	356	6,142,942.93

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**

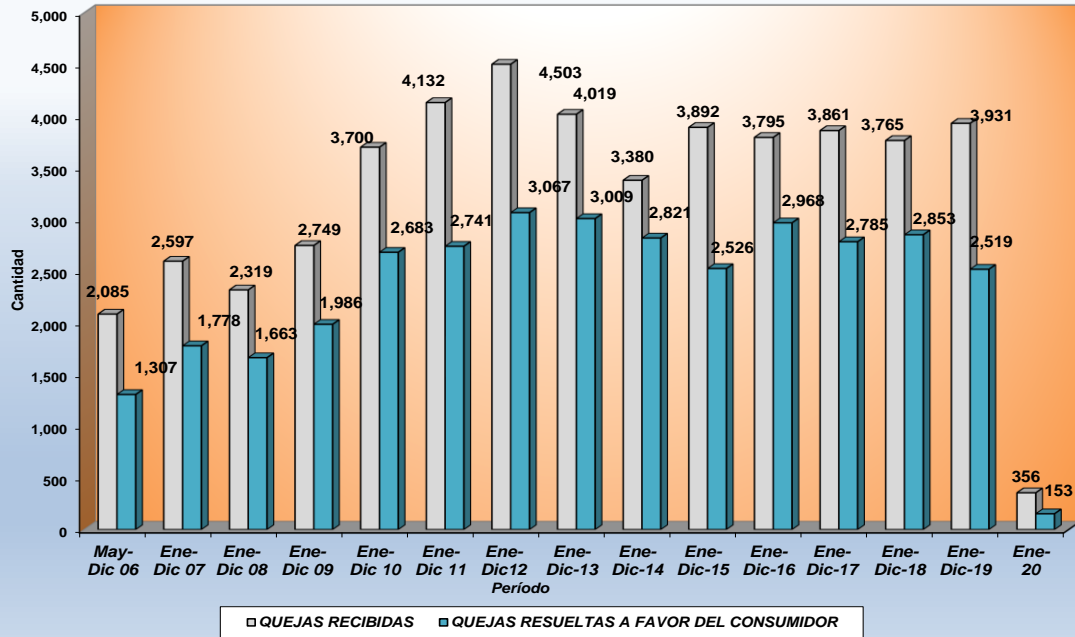
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
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- 20	153	937,240.39

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

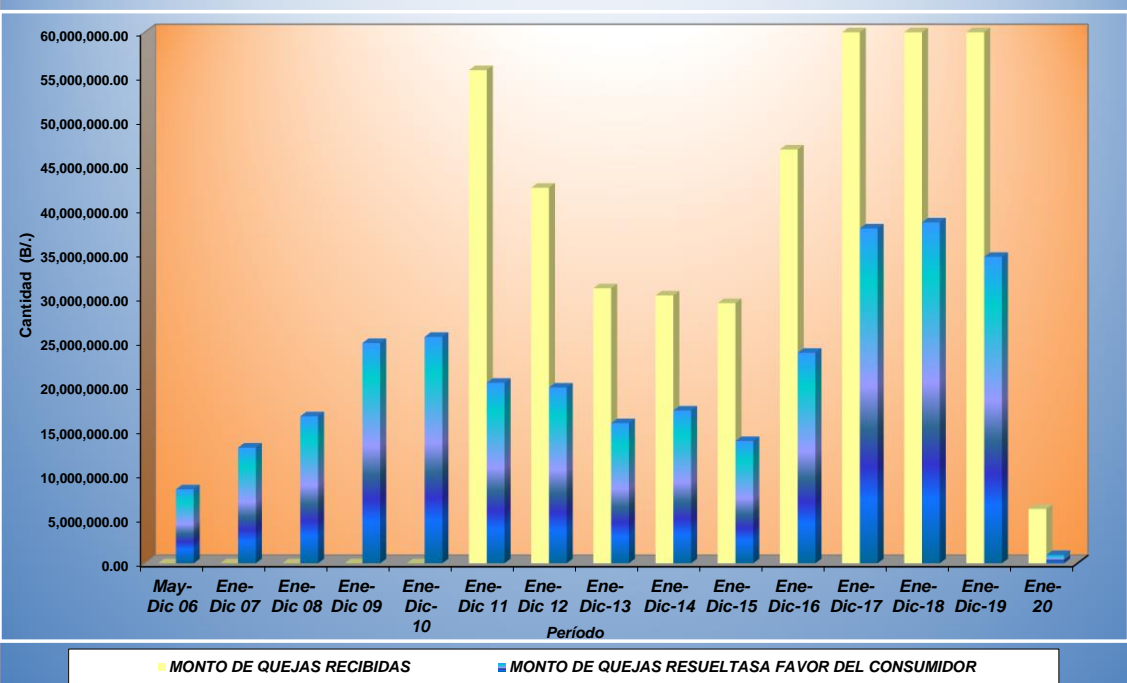
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2020 (NACIONAL)</b>	<b>34,859</b>	<b>311,344,899.35</b>
---	---------------	-----------------------

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. 20/02/20 Próxima 20/03/20**

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-20	237	5,770,699.35

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

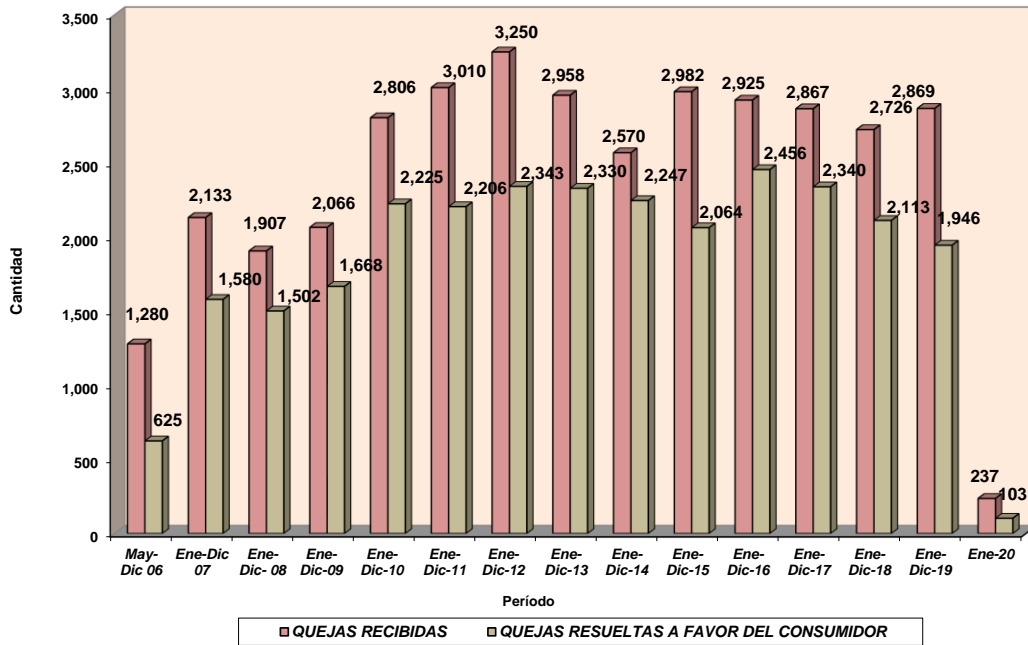
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2019**

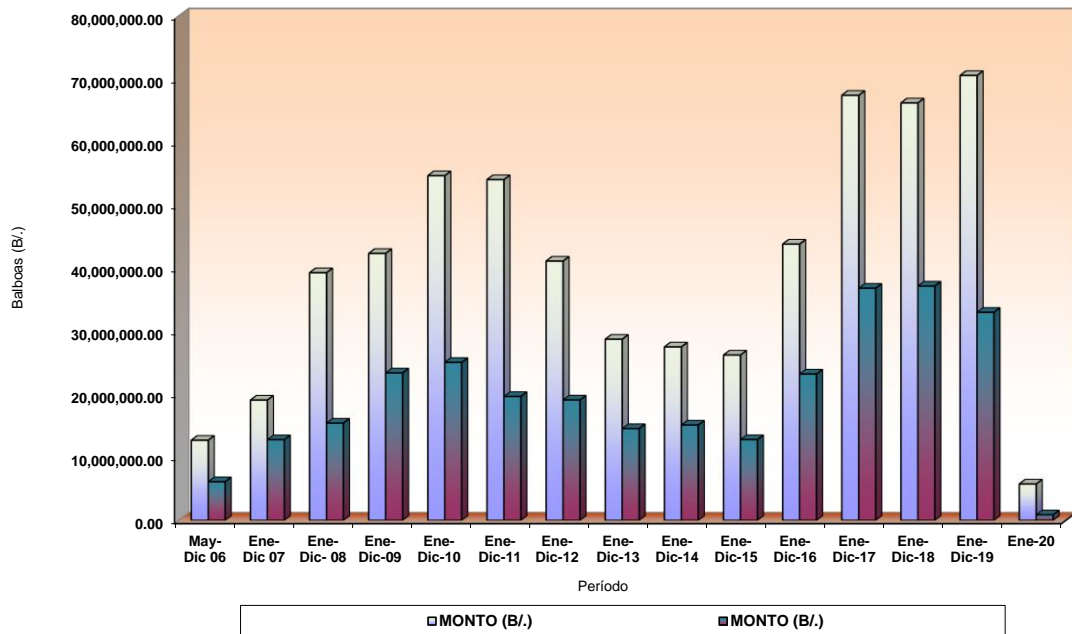
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-20	103	880,580.49
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2020</b>	<b>27,748</b>	<b>295,182,025.70</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**



**CUNTIA 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 - 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	294	237	12	45	
REGIONAL	Expedientes	134	119	4	11	
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>428</b>	<b>356</b>	<b>16</b>	<b>56</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	19					
Promedio de Quejas Semanal	107					
Promedio de Quejas Mensual	428					

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%	80.61%	4.08%	15.31%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	88.81%	2.99%	8.21%	...

**REGIONAL**

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

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

**PERÍODO: 2010 al 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<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-Dic-20	119	372,243.58

**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-Dic-20	50	56,659.90

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

***DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN***



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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - 2020**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	40
Hoteles o planes vacacionales	14
Agencias de viajes	1
Cursos de inglés	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	41	71.9	112,185.24	4,599,594.96
Incumplimiento de contrato	5	8.8	84,919.56	424,597.78
Vicio oculto	3	5.3	67,499.67	202,499.00
Falta de información comercial	3	5.3	113,818.81	341,456.44
Devolución de dinero/abono	2	3.5	6,222.50	12,445.00
Cobro indebido	1	1.8	119,060.61	119,060.61
Aclaración de contrato	1	1.8	1,975.00	1,975.00
Resolución contrato	1	1.8	10,000.00	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>	<b>100,204.01</b>	<b>5,711,628.79</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 - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<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	5	41.7	98,128.52	490,642.60
Acuerdo en audiencia/Varios	3	25.0	56,832.67	170,498.00
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	2	16.7	45,030.00	90,060.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	8.3	12,950.00	12,950.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	1	8.3	15,200.00	15,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>	<b>64,945.88</b>	<b>779,350.60</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 2020**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Claúsula abusiva	27	4,421,609.96
Incumplimiento de contrato	4	422,377.78
Vicio oculto	3	202,499.00
Falta de información comercial	3	341,456.44
Devolución de dinero/abono	2	12,445.00
Cobro indebido	1	119,060.61
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>5,519,448.79</b>

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

**PERÍODO: ENERO 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdos	8	748,547.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>748,547.00</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 2020**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	2
PROMOTORA CPM, S.A.	2
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	2
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	2
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALPACA, S.A	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS,SA/INMOB.CONSTRUCTEC	1
CAMPO VERDE ETAPA 1, S.A	1
CORONA REAL INMOBILIARIA S.A.	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, S.A.	1
DESARROLLO ALBATROSS S.A. / IDEAL LIVING CORP	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE R.L.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREENGARDEN DEVELOPMENT S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HILL WEST INC	1
INFINITY TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC TOWERS S.A.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A.	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
SUCASA	1
VISTA VERDE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	8,853.60
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>8,853.60</b>

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

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS***

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - 2020**

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	36
Electrodomésticos/equipos electrónicos	31
Tv por cable	30
Celulares	25
Almacén por departamentos	22
Inmobiliarias	21
Venta de autos usados	12
Agencia de autos	11
Agencias de viajes	8
Taller de reparación de autos	8
Servicio de intermediación	8
Mueblerías	7
Líneas aéreas	6
Constructoras	5
Hoteles o planes vacacionales	5
Telefonia	5
Servicios de instalación	5
Ventas por internet	5
Joyería/Relojerías	4
Mueblería/equipo electrónico	4
Almacén de ropa y calzados	3
Computadoras	3
Ferreterías, materiales de construcción o similares	3
Supermercados	3
Salón de belleza	3
Alquiler de autos	2
Casa de empeño	2
Industrial	2
Almacén de telas	2
Servicios de grúas	2
Escuelas / colegio	2
Zapaterías	2
Agencia de motos	2
Clínicas	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Seguros	1
Distribuidoras e importadoras	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Universidad	1
Fábricas de muebles	1
Ópticas	1
Material didáctico	1
Lavautos	1
<b>TOTAL</b>	<b>299</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 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	104	34.8	1,937.79	201,529.76
Falta de información	74	24.7	1,086.77	80,421.23
Incumplimiento de contrato	24	8.0	1,887.57	45,301.66
Incumplimiento de servicio	20	6.7	2,109.44	42,188.89
Anulación de contrato	19	6.4	246.53	4,683.98
Resolución de contrato	18	6.0	142.10	2,557.79
Vicio oculto	8	2.7	4,702.18	37,617.46
Devolución de dinero	7	2.3	547.27	3,830.88
Daño y perjuicio	6	2.0	928.48	5,570.86
Custodia de bien	5	1.7	1,062.15	5,310.73
Venta engañosa	5	1.7	131.87	659.35
Veracidad de la publicidad	4	1.3	168.86	675.42
Rescindir contrato	3	1.0	29.96	89.89
Cobro indebido	2	0.7	438.12	876.24
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>100.0</b>	<b>1,442.52</b>	<b>431,314.14</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 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B.)</b>
Desistimiento	54	38.3	955.31	51,586.57
Desistimiento/Devolución	28	19.9	412.17	11,540.65
Acuerdo en audiencia/Varios	17	12.1	261.94	4,453.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	9.9	1,917.05	26,838.70
Resoluciones/Varios	4	2.8	5,306.50	21,226.00
Resolución/Devolución	4	2.8	2,945.28	11,781.12
Pendiente constancia desistimiento	4	2.8	898.59	3,594.36
Transacción extrajudicial	3	2.1	4,658.33	13,975.00
Resolución/Reparar	3	2.1	1,950.70	5,852.09
Resolución/Reemplazo	3	2.1	680.13	2,040.40
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	2.1	495.44	1,486.32
Abandono	2	1.4	1,260.28	2,520.55
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	1.4	497.52	995.03
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>1,119.79</b>	<b>157,889.79</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 2020**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	6	12,156.50
Falta de información	6	6,135.00
Devolución de dinero	5	2,946.88
Vicio oculto	2	2,065.10
Incumplimiento de garantía	1	3,056.52
Daño y perjuicio	1	663.32
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>27,023.32</b>

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

**PERÍODO: ENERO 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	6	9,407.00
Acuerdos	3	4,800.00
Resoluciones	2	6,386.80
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>20,593.80</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 2020**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
NORBOT GROUP CORP.	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
DELOS REALTY, INC	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
GRUPO F1	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
N.P.U PANAMÁ, S.A	1
PH AMITIE	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</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 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	26	13,284.85
Vicio oculto	2	1,091.33
Falta de información	1	269.99
Venta engañosa	1	235.40
Veracidad de la publicidad	1	7.99
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>14,889.56</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 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	13	6,929.91
Resolución	1	453.29
Acuerdo	1	320.99
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>7,704.19</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 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	6
FOTO SONIDO	5
MULTIMAX	5
DIGITAL CITY	2
ÚNICA	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CRÉDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DO IT CENTER	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELEKTRA	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES LEYS S.A.	1
PHOTURA	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
UNIVERSAL PHOTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

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

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

**PERIODO: ENERO 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	20	4,843.63
Falta de información	3	399.09
Custodia de bien	1	319.00
Venta engañosa	1	210.00
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>5,771.72</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 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	13	1,571.91
Resolución	1	462.00
Transacción extrajudicial	1	275.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>2,308.91</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 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
SANTIAGO MOVIL, S.A.	4
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELULAR MODA	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CITY CENTER	1
DIGITAL 22	1
DRAGON CELL	1
GS MOVIL	1
JIN XU SHOP	1
M.X MOVIL	1
MOBILE PLUS	1
MOVICELL	1
MULTI ELECTRONIC	1
PANACELL	1
SOLUNEX	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
XIAOMI MI STORE PANAMÁ, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

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



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

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	6	4,462.34
Falta de información	1	74.89
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>4,537.23</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 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	2	850.00
Acuerdo	1	635.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1,485.00</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 MUEBLERÍAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	2
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	4	79,310.55
Falta de información	4	29,339.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Custodia de bien	1	760.92
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>140,876.13</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 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Resolución	1	17,500.00
Transacción extrajudicial	1	12,500.00
Acuerdo	1	11.47
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>30,011.47</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 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PETROAUTOS S.A.	4
BAHÍA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
GRUPO SILABA	1
MOTORES JAPONESES	1
NISSAN	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
RICARDO PEREZ S,A,	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

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

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	8	72,460.60
Falta de información	3	25,750.00
Daño y perjuicio	1	2,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,210.60</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 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	26,282.00
Acuerdo	1	6,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>32,782.00</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 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COBRO Y CRÉDITO MERCANTIL S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1
MP AUTOS	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PLATINUM CARS GROUP/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
ROCK CARS	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SANDI AUTOS	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</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**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	6.1	59,862.16
2016	302	16.8	371,459.57
2017	438	24.3	393,978.99
2018	427	23.7	560,390.99
2019	480	26.7	269,379.62
2020	43	2.4	23,795.34
<b>TOTAL</b>	<b>1,799</b>	<b>100.0</b>	<b>1,678,866.67</b>

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<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	19.3	286,129.69
2017	313	22.0	298,966.18
2018	409	28.8	352,663.57
2019	333	23.4	186,287.36
2020	34	2.4	14,946.80
<b>TOTAL</b>	<b>1,422</b>	<b>100.0</b>	<b>1,170,841.37</b>

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



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

**PERÍODO: ENERO - 2020**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión de quejas	41	95.3	23,288.74
Conciliación	2	4.7	506.60
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100.0</b>	<b>23,795.34</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO - 2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	38	92.7	21,781.18
Falta de información	2	4.9	972.61
Vicio oculto	1	2.4	534.95
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>	<b>23,288.74</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 - 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 - 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	40	54.1	22,183.36
Resueltas	34	45.9	14,946.80
Acuerdo	28	37.8	12,694.14
Resolución de Fondo	6	8.1	2,252.66
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>	<b>37,130.16</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 - 2020**

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	34	100.0	14,946.80
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>	<b>14,946.80</b>

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN**  
**DE QUEJAS**  
**PERÍODO: ENERO - 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	38	52.8	21,676.76
Acuerdos	28	38.9	12,694.14
Resoluciones	6	8.3	34370.9
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>	<b>68,741.80</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 - 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En proceso	2	100.0	506.60
<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 - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	6	60.0	187,645.6	1,125,873.50
Incumplimiento de contrato	3	30.0	143,789.1	431,367.30
Incumplimiento de garantía	1	10.0	40,000.0	40,000.00
	<b>10</b>	<b>100.0</b>	<b>159,724.08</b>	<b>1,597,240.80</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 - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	2	66.7	45,030.00	90,060.00
Acuerdo judicial	1	33.3	15,200.00	15,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100.0</b>	<b>35,086.67</b>	<b>105,260.00</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 -2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B./)
Cláusulas abusivas	7	805,739.66
Incumplimiento de contrato	1	18,090.00
Falta de información comercial	1	237,000.00
	<b>9</b>	<b>1,060,829.66</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 - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./)
Inmobiliarias	8	1,052,829.66
Hoteles o planes vacacionales	1	8,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>1,060,829.66</b>

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

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

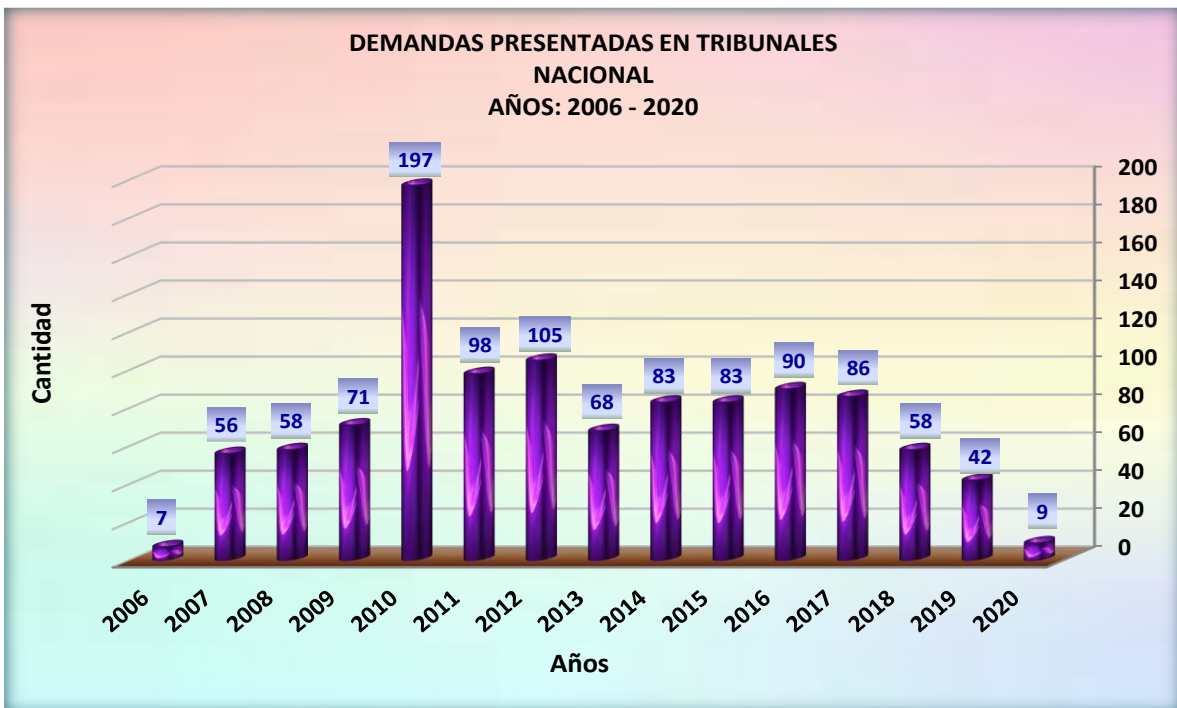
**AÑO: 2006 - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

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	9.5	4,552,121.01
2013	68	6.1	3,037,107.83
2014	83	7.5	2,925,140.26
2015	83	7.5	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	9	0.8	1,060,829.66
<b>TOTAL</b>	<b>1,111</b>	<b>100.0</b>	<b>51,515,990.71</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 Y DECRETO DE GAB. 16 DE 2014 (USO INDEBIDO DE GAS) EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2020**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	764	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	474	180,455.00

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
<b>Eliminar</b>	Eliminar por prescripción	8	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	0	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	8	97	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	13	157	95
	Consulta sin autorización	1	19	24
<b>Rectificar</b>	Rectificar historial (números)	13	210	103
	Rectificar forma de pago	1	8	2
	Rectificar monto del último pago	3	4	9
	Rectificar fecha de último pago	1	14	6
	Rectificar saldo actual	2	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	6	58	61
<b>TOTAL</b>		<b>56</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 - 2020

Última Act. 20/02/20 Próxima 20/03/20

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	15	3.6	11,340.00	9.3
SUPERMERCADO REY	14	3.4	4,735.00	3.9
SUPERMERCADO XTRA	16	3.9	11,330.00	9.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	2	0.5	2,800.00	2.3
SUPER CARNES	2	0.5	800.00	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.2	150.00	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO EL TAJONAZO	0	0.0	0.00	0.0
SUPERMERCADO EL PUEBLO	0	0.0	0.00	0.0
OTROS	363	87.9	91,145.00	74.5
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>	<b>100.0</b>	<b>122,300.00</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

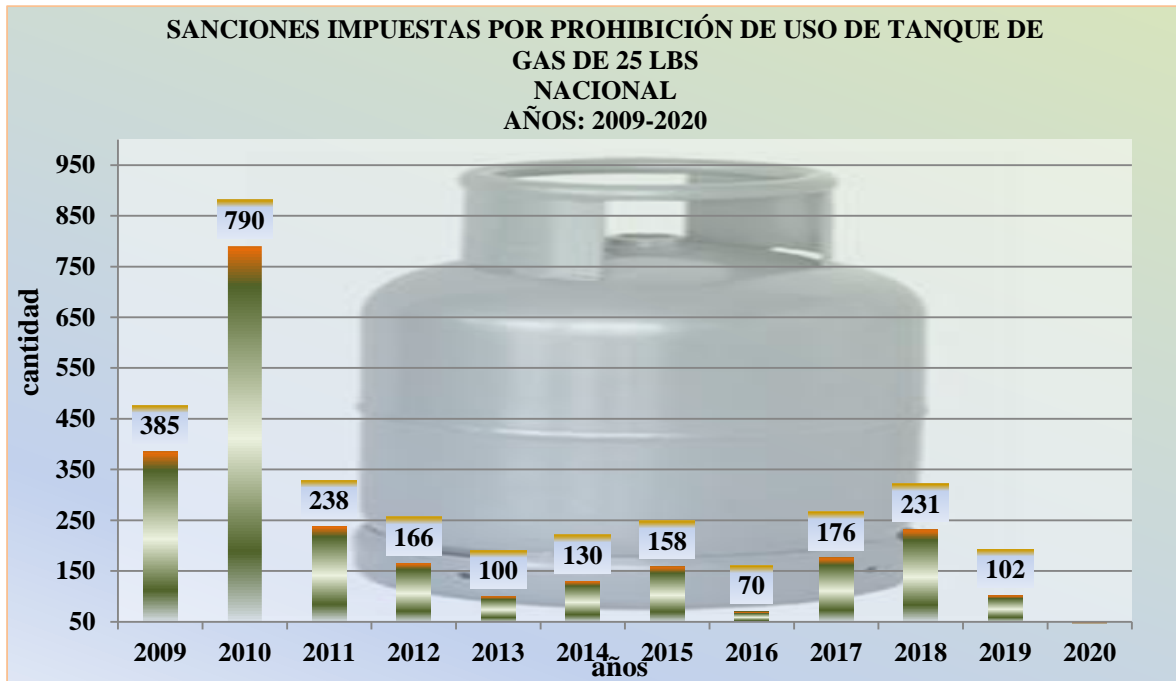
Fuente: Departamento de Investigación.

**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE  
GAS DE 25 LBS  
NACIONAL  
AÑOS: 2009 - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

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	12	16,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,558</b>	<b>1,449,640.00</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**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Restaurantes/Fondas	6	7,500.00
Panaderías/Refresquería	3	5,250.00
Lavanderías/Lavamáticos	1	1,500.00
Otros	2	2,250.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>16,500.00</b>

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**



## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

Años: 2007- 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
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	6
<b>TOTAL</b>	<b>1,028</b>

Fuente: Departamento de Investigación.

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

**Años: 2007- 2020**

<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	2	450.00
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>298,885.00</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	1
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>2</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, obliga 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 (enero)**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<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 (enero)**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<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 - 2020**

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./)
<b>POR QUEJAS</b>		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	3	900.84
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	1	0.00
La publicidad no es veraz	20	0.00
No cumplieron con la publicidad	3	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	0	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	2	0.00
La publicidad no es veraz	2	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	0	0.00
No indica fecha de duración	1	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	0	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	0	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	0	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	2	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>900.84</b>

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

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

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	1	0.00
Suspendió	4	0.00
Sin Falta	2	0.00
Suspendió/ rectificó	0	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	2	855.90
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>855.90</b>

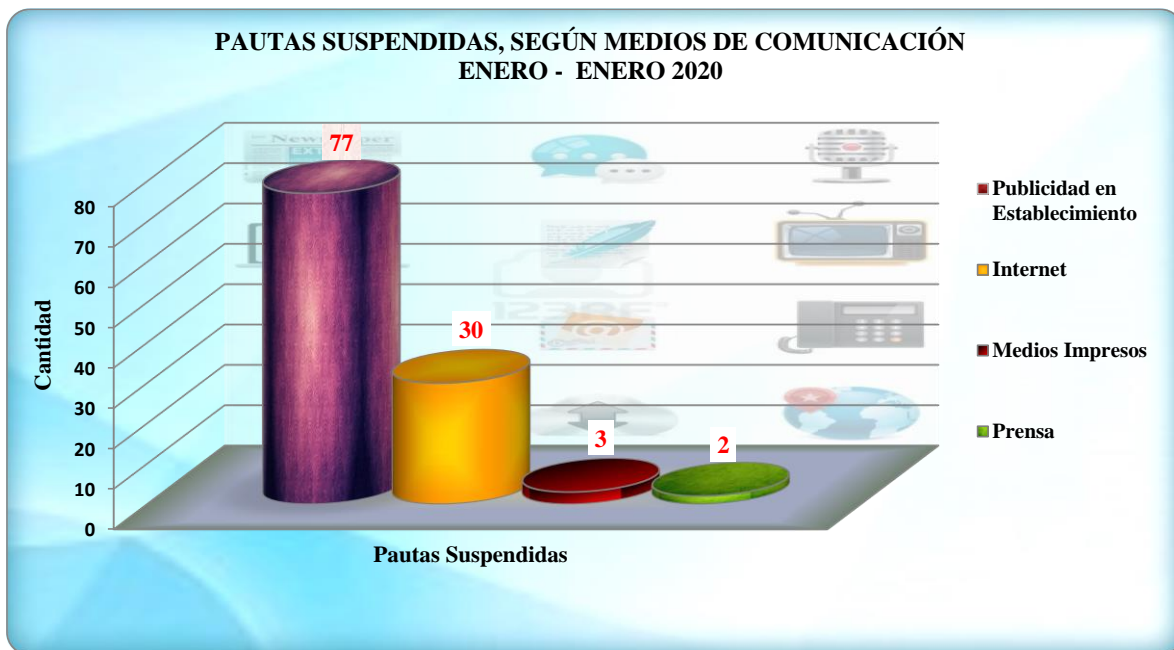
**Fuente: Unidad de Veracidad de la Publicidad.**

**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL  
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	77
Internet	30
Medios Impresos	3
Prensa	2
Vallas	1
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>

Fuente: Unidad de Veracidad de la Publicidad.



**ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS CASOS RECIBIDOS POR  
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>CANTIDAD DE CASOS</b>
SUPER XTRA	3
BURGER KING	2
FARMACIAS ARROCHA	2
NOVEY	2
SPORTLINE AMERICA	2
SUPERMERCADOS REY	2
OTROS	22
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

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

***DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN***

**NÚMERO DE ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2020 ( a enero)**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<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	579	388	967
<b>TOTAL</b>	<b>142,121</b>	<b>83,625</b>	<b>225,746</b>

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

**ACTAS VERIFICADAS, POR AÑO  
SEDE CENTRAL**

**AÑO: 2006 - 2020 ( a enero)**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<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	158	95	253
<b>TOTAL</b>	<b>58,904</b>	<b>30,725</b>	<b>89,629</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**

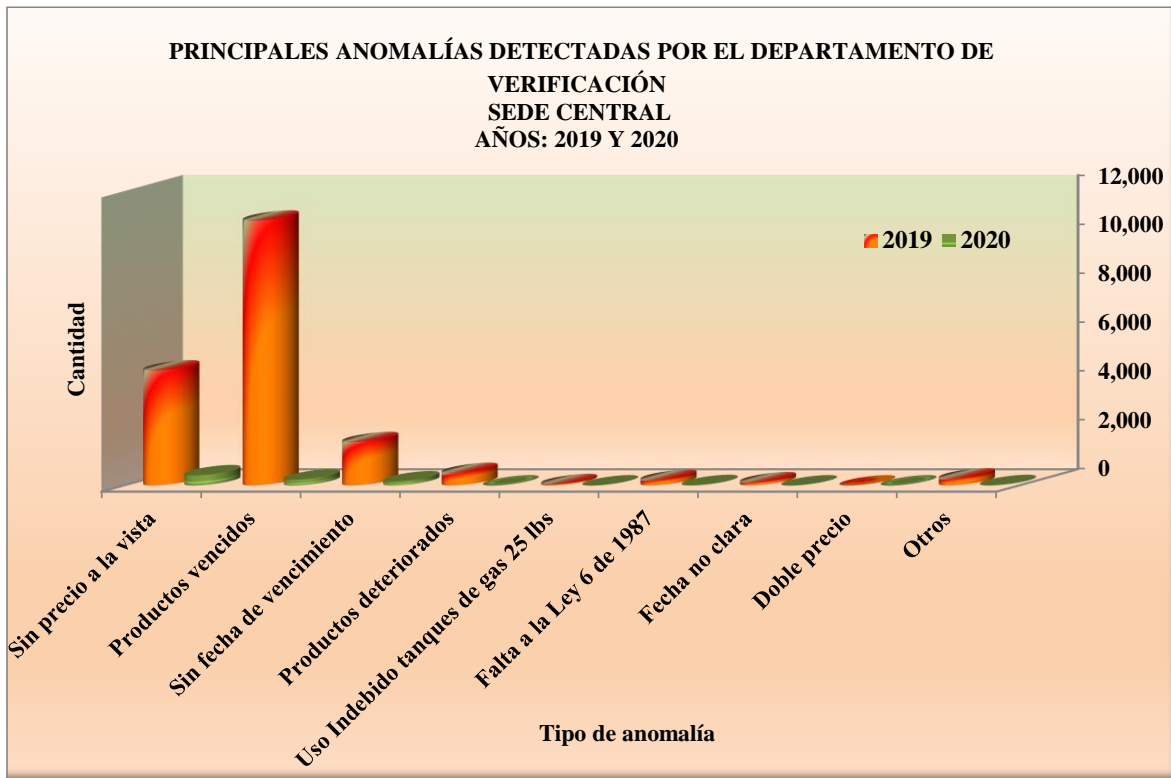
**SEDE CENTRAL  
AÑOS : 2019 - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

TIPO DE ANOMALÍA	2019	2020
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,691	416
Productos vencidos	10,804	239
Sin fecha de vencimiento	1,769	167
Productos deteriorados	510	2
Uso Indevido tanques de gas 25 lbs	55	0
Falta a la Ley 6 de 1987	223	15
Fecha no clara	129	0
Doble precio	3	1
Otros	285	15
<b>TOTAL</b>	<b>18,469</b>	<b>855</b>

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

**Fuente: Departamento de Verificación**



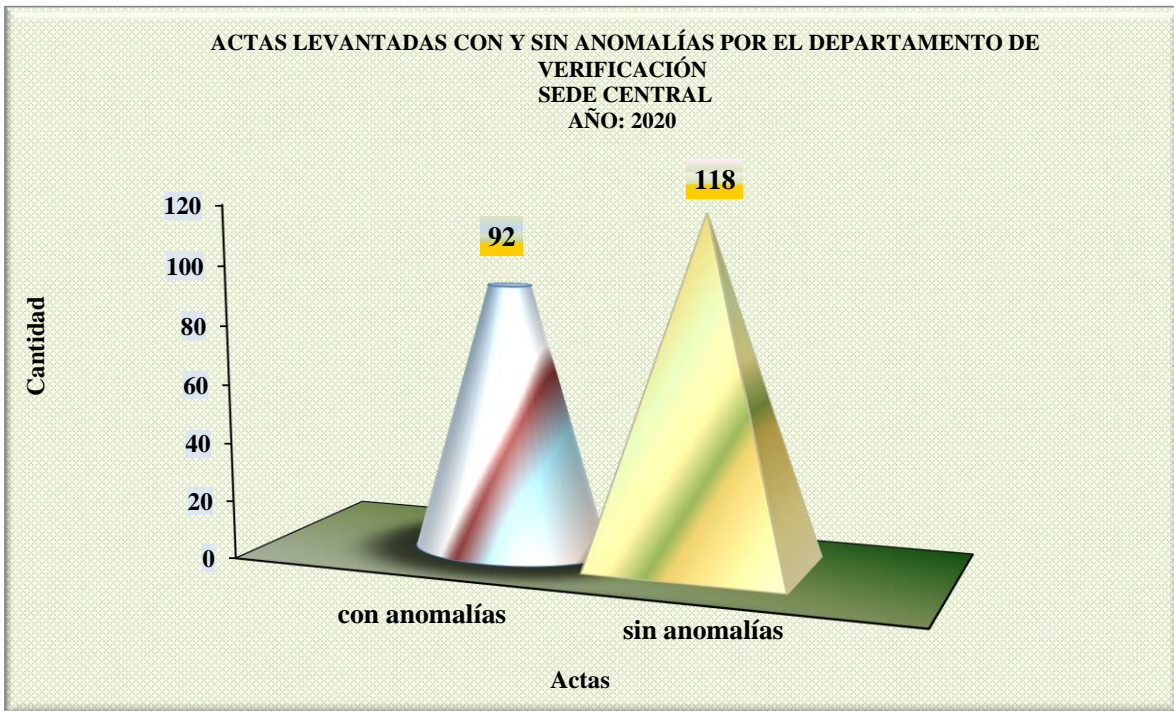
ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	92	118

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

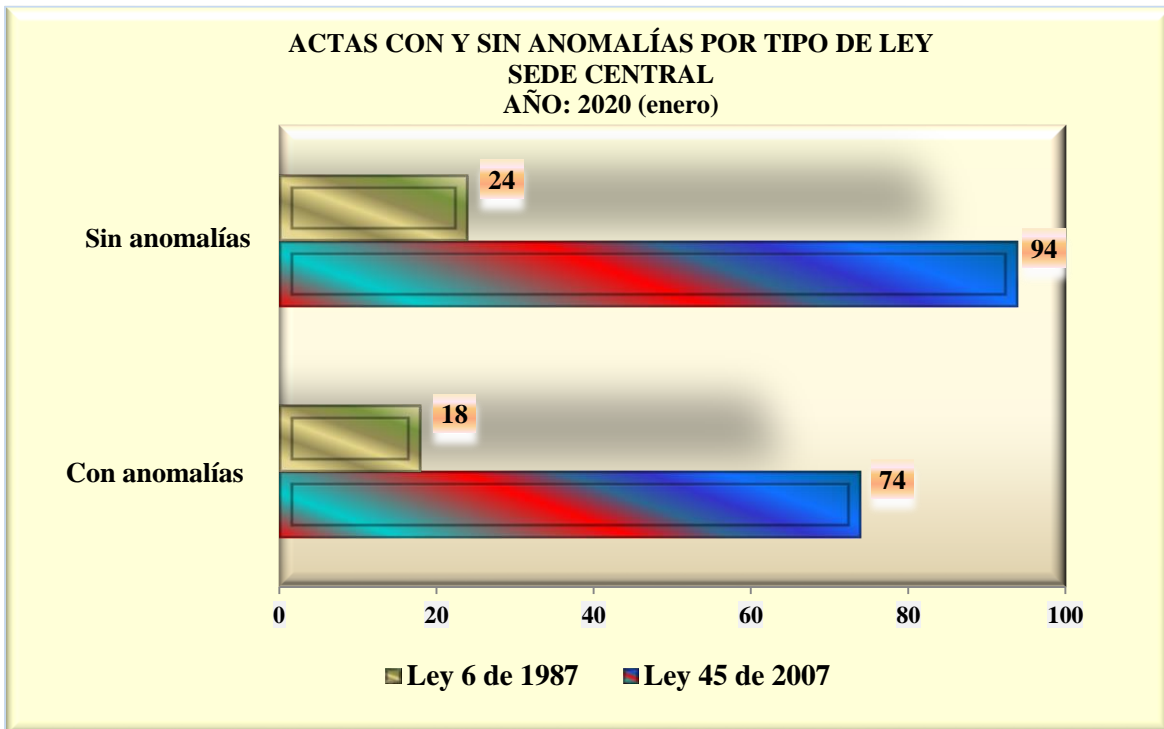
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	74	94
Ley 6 de 1987	18	24

Fuente: Departamento de Verificación



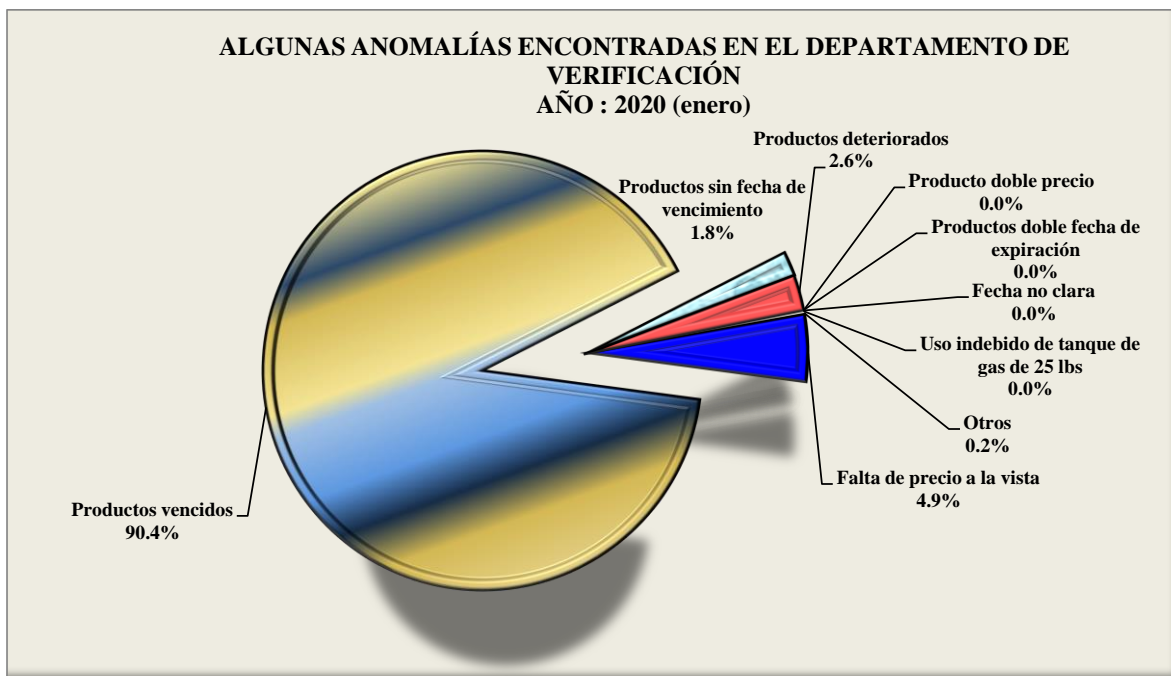
**ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN  
VERIFICACIÓN  
NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>TIPO DE ANOMALÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Falta de precio a la vista	949	4.9
Productos vencidos	17,603	90.4
Productos sin fecha de vencimiento	351	1.8
Productos deteriorados	506	2.6
Productos doble fecha de expiración	0	0.0
Producto doble precio	2	0.0
Fecha no clara	3	0.0
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	9	0.0
Otros	45	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>19,468</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Departamento de Verificación**



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

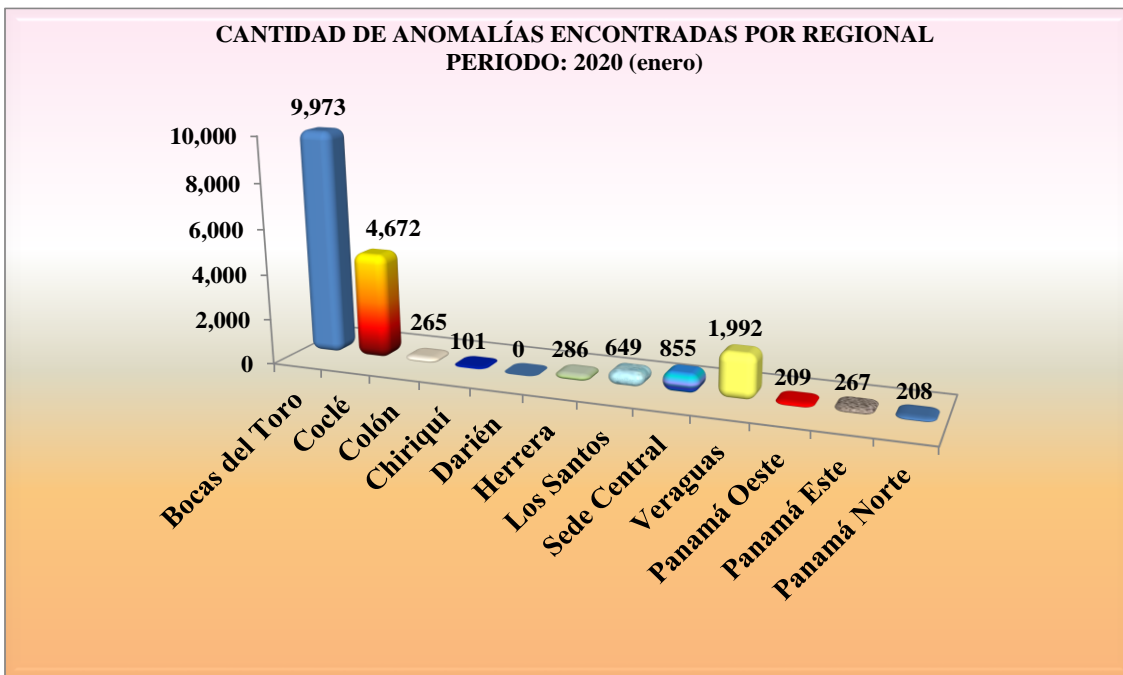
**NACIONAL**

**PERIODO : ENERO 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>REGIONAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)</b>
Bocas del Toro	9,973	51.2
Coclé	4,672	24.0
Colón	265	1.4
Chiriquí	101	0.5
Darién	0	0.0
Herrera	286	1.5
Los Santos	649	3.3
Sede Central	855	4.4
Veraguas	1,992	10.2
Panamá Oeste	209	1.1
Panamá Este	267	1.4
Panamá Norte	208	1.1
<b>TOTAL</b>	<b>19,477</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Departamento de Verificación**



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

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											TOTAL
		Bocas del Toro	Cocle	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	34	124	220	27	0	11	15	26	13	31	32	533
Productos vencidos (PV)	productos	9,618	4,446	24	69	0	275	541	1,850	210	159	172	17,364
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	49	10	3	0	0	0	110	0	10	0	184
Productos deteriorados	productos	318	46	11	0	0	0	81	4	42	2	0	504
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Fecha no clara	productos	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	0	8	0	0	0	0	9
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	0	0	0	0	0	0	0
*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	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
*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 seriedad	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	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	2	0	1	0	0	0	0	1	1	1	6
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 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
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3	0	6
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL POR REGIONAL</b>		<b>9,973</b>	<b>4,672</b>	<b>265</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>286</b>	<b>649</b>	<b>1,992</b>	<b>267</b>	<b>209</b>	<b>208</b>	<b>18,622</b>

Fuente: Departamento de Verificación

ACTIVIDADES REALIZADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL												TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	34	124	220	27	0	11	15	416	26	13	31	32	949
Productos vencidos (PV)	productos	9,618	4,446	24	69	0	275	541	239	1,850	210	159	172	17,603
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	49	10	3	0	0	0	167	110	0	10	0	351
Productos deteriorados	productos	318	46	11	0	0	0	81	2	4	42	2	0	506
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Fecha no clara	productos	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0	9
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	0	0	0	0	0	0	0	0
*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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
*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	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	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	4	2	1	0	0	0	7
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	2	0	1	0	0	0	12	0	1	1	1	18
Falta a la ley 6ta de 1987 letero con información incorrecta	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	1	0	0	0	0	1
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
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	1	1	0	0	0	0	0	3	0	1	3	0	9
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
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	0	0	0	0	1	1
Discriminación	establecimiento	0	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	0
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>9,973</b>	<b>4,672</b>	<b>265</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>286</b>	<b>649</b>	<b>855</b>	<b>1,992</b>	<b>267</b>	<b>209</b>	<b>208</b>	<b>19,477</b>

\*Resolución AN No. 12764-RTV (1 de octubre de 2018)

Fuente: Departamento de Verificación

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

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

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99		0.0	222,682	79.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	11,510	4.1
SUPER CARNES		0.0	1,612	0.6
SUPERMERCADO REY	130	100.0	15,656	5.6
SUPERMERCADO XTRA		0.0	15,254	5.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	3,844	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		0.0	17	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100.0</b>	<b>279,275</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 PRECIO A LA VISTA, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO  
NACIONAL**

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

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

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		0.0	18,425	7.7
SUPERMERCADO 99	26	25.7	116,422	48.7
SUPERMERCADO XTRA		0.0	39,883	16.7
SUPERMERCADO REY	63	62.4	35,925	15.0
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	19,173	8.0
SUPER CARNES	12	11.9	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>101</b>	<b>100.0</b>	<b>238,934</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 - 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

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		0.0	13,083	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	100.0	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>167</b>	<b>100.0</b>	<b>38,263</b>	<b>100.0</b>

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

En los meses de mayo, junio,septiembre y noviembre; 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 ENERO 2020**

**NACIONAL**

**Última Act.20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>MOTIVO</b>		<b>CANTIDAD DE VERIFICACIONES</b>	
Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple	199	
	No cumple	185	
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	44	
	No cumple	64	
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	83	
	No	34	
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	73	
	No	29	
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	57	
	No	27	
No entrega/ No vende bolsa		516	

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

Verificaciones cumple	972
Verificaciones no cumple	339
<b>TOTAL</b>	<b>1,311</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 - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	65	53
Balanzas	12	3
Materiales de Construcción	22	23
Grasa	125	6
Procedencia del Producto Alimenticio	0	14
Verificaciones Especiales*	10	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**

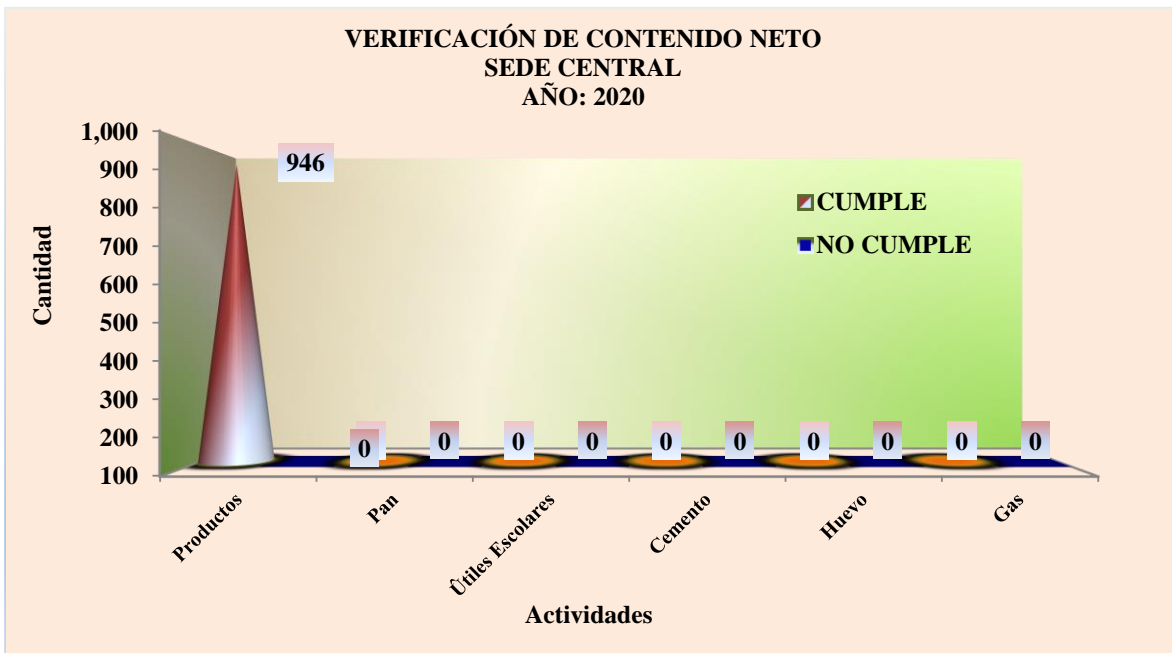
**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	946	0
Pan	0	0
Útiles Escolares	0	0
Cemento	0	0
Huevo	0	0
Gas	0	0

**Fuente: Departamento de Metrología.**



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

**SEDE CENTRAL**

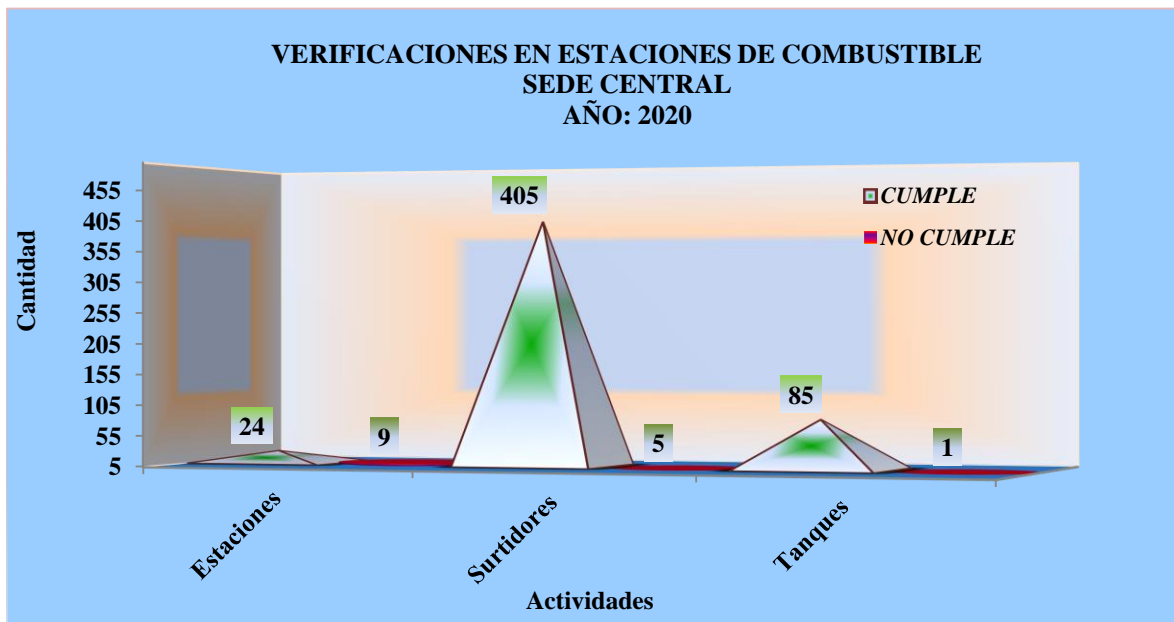
**PERÍODO: ENERO - 2020**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	24	9
Surtidores	405	5
Tanques	85	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**

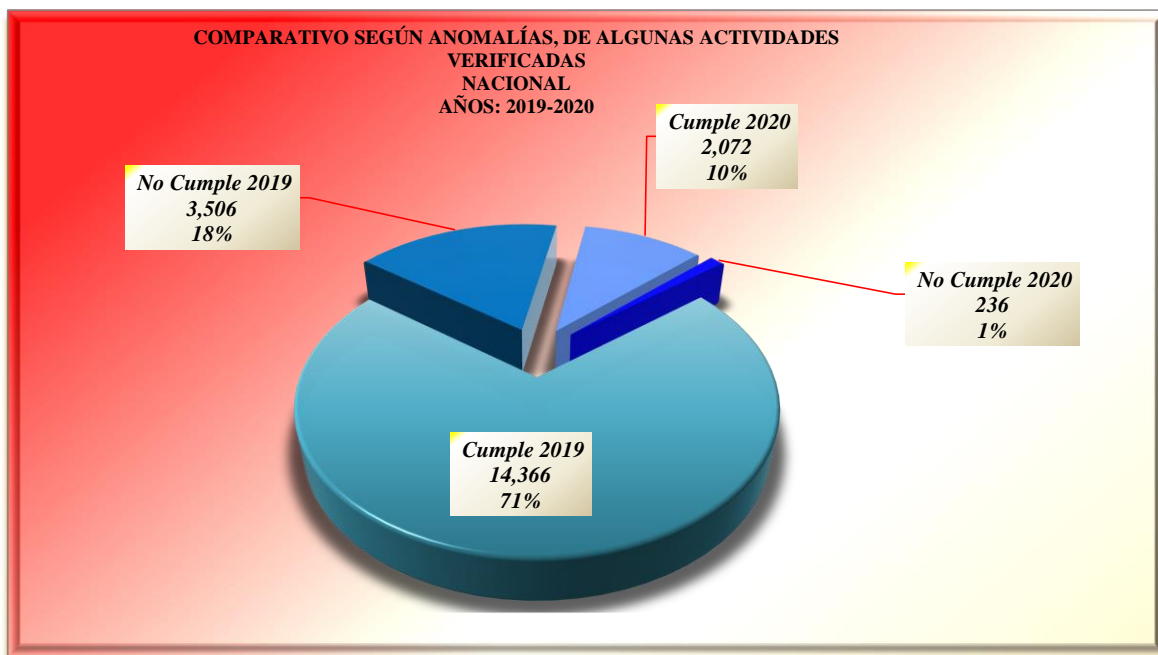
**PERÍODO: 2020 (a enero) - 2019**

**Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

ACTIVIDADES	Cumple 2020	No Cumple 2020	Cumple 2019	No Cumple 2019
Escáner	93	112	147	194
Pesas y Balanzas	23	5	937	220
Combustible (1)	740	18	4,375	59
Contenido Neto (lotes)	962	0	7,492	2,738
Mat. Construcción (establec)	22	23	56	143
Grasas (pailas-freidoras)	204	7	1,331	25
Procedencia del Producto Alimenticio	0	14	...	...
Verificaciones Especiales	28	57	28	127
<b>TOTAL</b>	<b>2,072</b>	<b>236</b>	<b>14,366</b>	<b>3,506</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

**Fuente: ACODECO**





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

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

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	0	0	0	0	0	0	1	1	8	1	2	0	11	2	13	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
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	2	0	0	0	0	0	2	1	3	
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 (cilindr)	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	16	0	16		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindr)	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,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	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		
Bloques	establecimiento	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	2	0	0	5	0	0	0	0	10	1	15	3	18		
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	38	0	0	0	0	136	0	174	0	174		
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
- En contra del consumidor	surtidor	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	0	0	0	30	0	37	0	37		
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Verificación de escáner	establecimiento	6	1	0	13	2	9	3	7	10	7	4	15	28	59	87			
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		38		33		13		27		13	27	151		151			
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1		28		26		7		15		11	24	112		112			
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	9	0	0	0	37	0	15	1	18	0	0	79	1	80		
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2		
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2		
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	5	9	0	0	9	1	1	13	14	23	37	
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>111</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>183</b>	<b>29</b>	<b>380</b>	<b>89</b>	<b>469</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.

***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN****NACIONAL****PERÍODO: ENERO - 2020****Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	28
Medios de Comunicación	28
Consulta	543
Capacitaciones	21
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	0
Cuida Tu Bolsillo	0
Guía del Consumidor	0
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	107
Ley 24	2
Ley 45	201
Ley 81	12
Ley 134 de 2013	0
Control de Precio	106
Ley 1 de 2018	0
Otros	84
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	0
Radio	28
Prensa	0
Otros	0
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	59
Los Pueblos	54
La Peatonal	14
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>7,872</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>3,727</b>

**Fuente: Departamento de Educación.**

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERÍODO: ENERO - 2020**

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

DETALLE	ENE	TOTAL
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
Jornadas Educativas	0	0
Medios de Comunicación	0	0
Programas	0	0
Diseño Gráfico	0	0
Consulta (sede)	13	13
Capacitaciones	2	2
Módulos	2	2
<b>PROGRAMAS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Acodeco Tour	0	0
Reciclaje	0	0
Cuida Tu Bolsillo	0	0
Guía del Consumidor	0	0
<b>TEMAS</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
Ley 6ta	1	1
Ley 24	0	0
Ley 45	9	9
Ley 81	0	0
Ley 134 de 2013	0	0
Control de Precios	0	0
Ley 1 de 2018	0	0
Otros	5	5
<b>MOTIVOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Publicidad	0	0
Contrato	0	0
Garantía	0	0
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Televisión	0	0
Radio	0	0
Prensa	0	0
Otros	0	0
<b>MÓDULOS (consultas)*</b>	<b>127</b>	<b>127</b>
Albrook Mall (1)	59	59
Metromall	54	54
Multiplaza	14	14
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>3,565</b>	<b>3,565</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>68</b>	<b>68</b>

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

**Fuente: Departamento de Educación.**

ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
REGIONAL  
PERÍODO: ENERO - 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQÚÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
<b>Jornadas Educativas</b>	1	1	0	10	0	7	4	2	3	0	0	28
Población Beneficiada Jornadas Educativas	6	22	0	2,358	0	245	11	50	108	0	0	2,800
<b>Capacitaciones</b>	2	4	0	0	0	0	5	0	5	3	0	19
<b>Personas Capacitadas</b>	52	42	0	0	0	0	83	0	90	62	0	329
<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>	11	97	38	77	0	2	32	91	120	62	0	530
Personal	11	97	18	62	0	2	19	90	90	51	0	440
Telefonía	0	0	20	14	0	0	13	1	30	11	0	89
Escrita	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Temas - Consulta</b>	11	97	5	77	0	2	32	91	120	62	0	497
Ley 6ta	1	31	5	31	0	2	8	2	25	1	0	106
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Ley 45	6	10	0	35	0	0	17	0	80	44	0	192
Ley 81	0	0	0	11	0	0	1	0	0	0	0	12
Ley 134 de 2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control de Precios	0	23	0	0	0	0	0	83	0	0	0	106
Ley 1 de 2018	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	4	33	0	0	0	0	6	6	15	15	0	79
<b>Distribución de Material Educativo</b>	0	269	0	1,254	0	258	828	250	1,200	248	0	4,307
<b>Participación en Medios de Comunicación</b>	0	0	4	0	0	0	16	7	1	0	0	28
Televisión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Radio	0	0	4	0	0	0	16	7	1	0	0	28
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>69</b>	<b>161</b>	<b>38</b>	<b>2,435</b>	<b>0</b>	<b>247</b>	<b>126</b>	<b>141</b>	<b>318</b>	<b>124</b>	<b>0</b>	<b>3,659</b>

Fuente: Departamento de Educación.

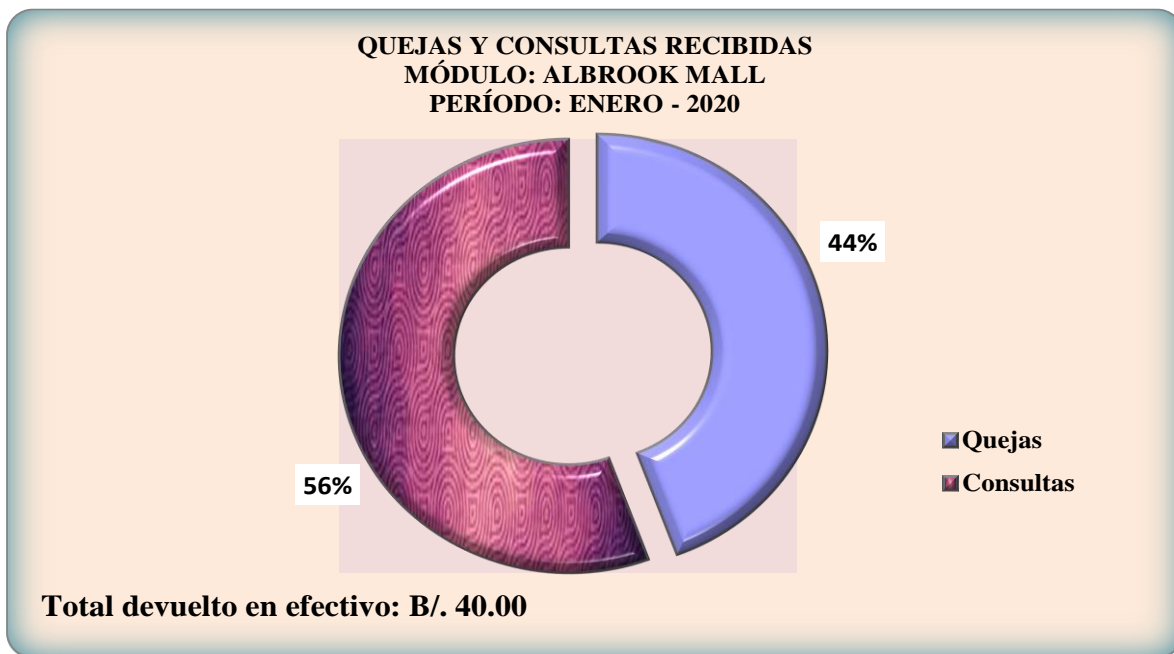
**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN LOS MÓDULOS**  
**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**  
**SEDE CENTRAL**  
**AÑO: 2020**  
**ALBROOK MALL**

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

ACTIVIDAD	ENE	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	47	47	<b>40.00</b>
Consultas	59	59	
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	

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

**Fuente: Departamento de Educación.**



METROMALL

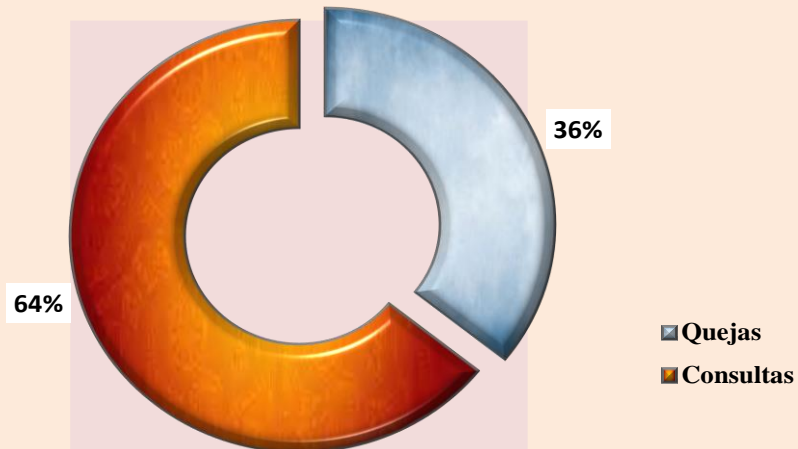
Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

ACTIVIDAD	ENE	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	30	30	30.00
Consultas	54	54	
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	

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

Fuente: Departamento de Educación.

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS  
MÓDULO: METROMALL  
PERÍODO: ENERO - 2020



Total devuelto en efectivo: B/. 30.00

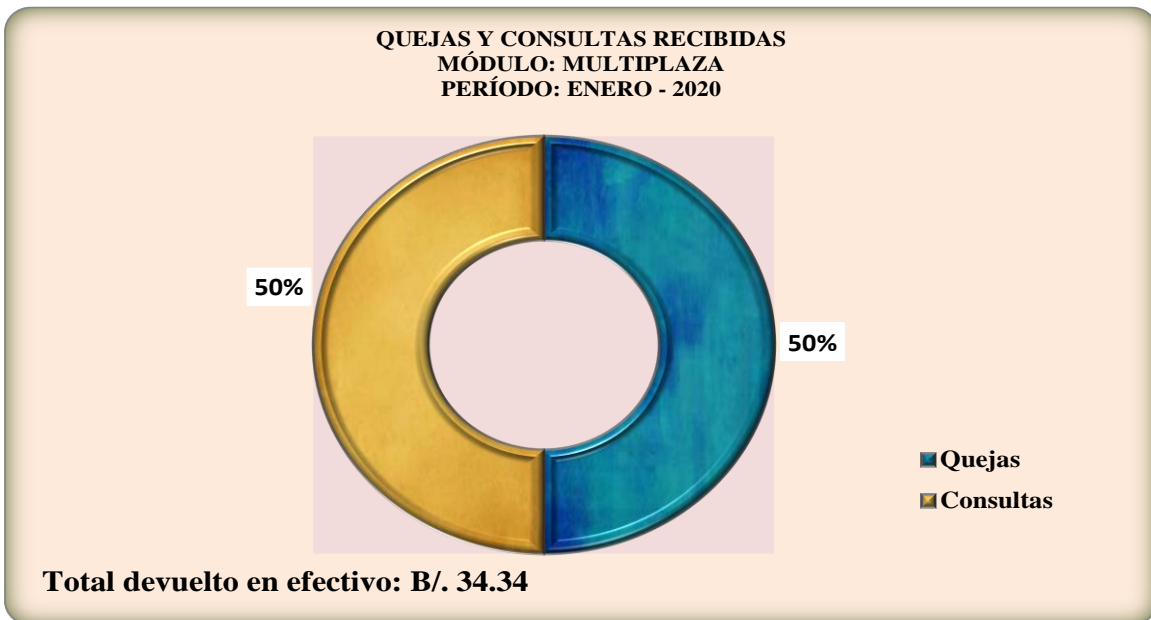
MULTIPLAZA

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

ACTIVIDAD	ENE	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	14	14	34.34
Consultas	14	14	
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	

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

Fuente: Departamento de Educación.





***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***

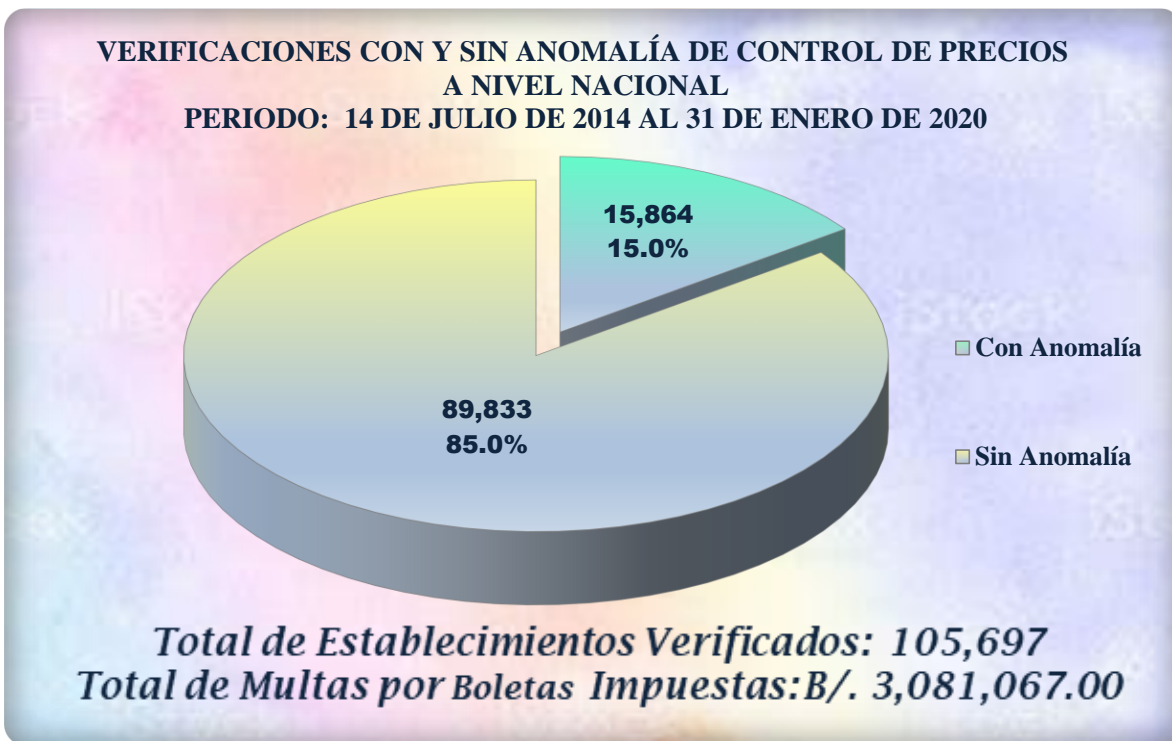
## NACIONAL

### 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 31 DE ENERO DE 2020

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	15,864
Sin Anomalía	89,833
<b>TOTAL</b>	<b>105,697</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 31 DE ENERO DE 2020

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	7,451
Mini Super	50,287
Abarroterías	47,959
<b>TOTAL</b>	<b>105,697</b>

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 ENERO DE 2020



**Total de Establecimientos Verificados: 105,697**  
**Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 3,081,067.00**