



**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. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
May-Dic 06	2,085	...
Ene-Dic 07	2,597	...
Ene-Dic 08	2,319	...
Ene-Dic 09	2,749	...
Ene-Dic 10	3,700	...
Ene-Dic 11	4,132	55,721,951.18
Ene-Dic 12	4,503	42,429,596.03
Ene-Dic-13	4,019	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- Feb-20	632	11,566,916.24

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

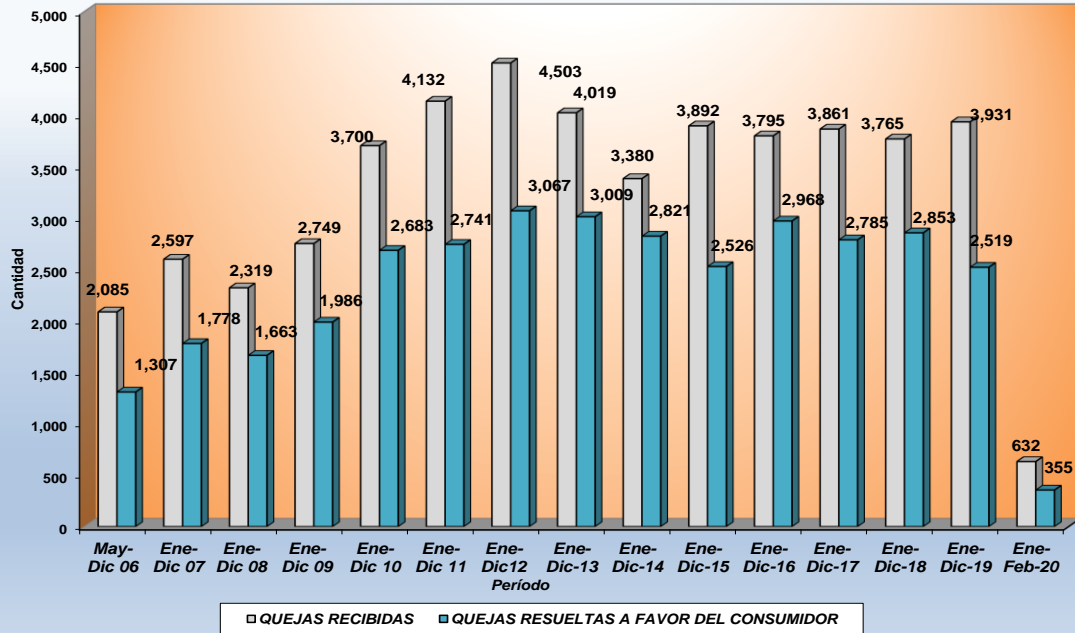
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic- 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
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- Feb-20	355	4,582,596.55

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

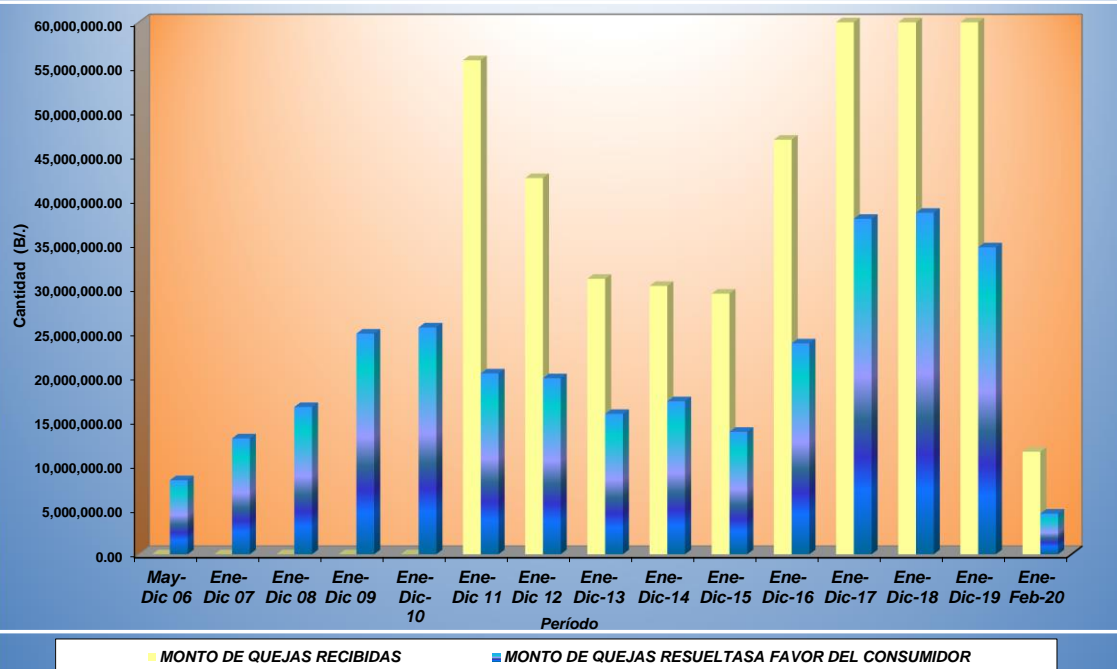
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2020 (NACIONAL)	35,061	314,990,255.51
---	---------------	-----------------------

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. 20/03/20 Próxima 20/04/20

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-Feb-20	429	10,701,467.21

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

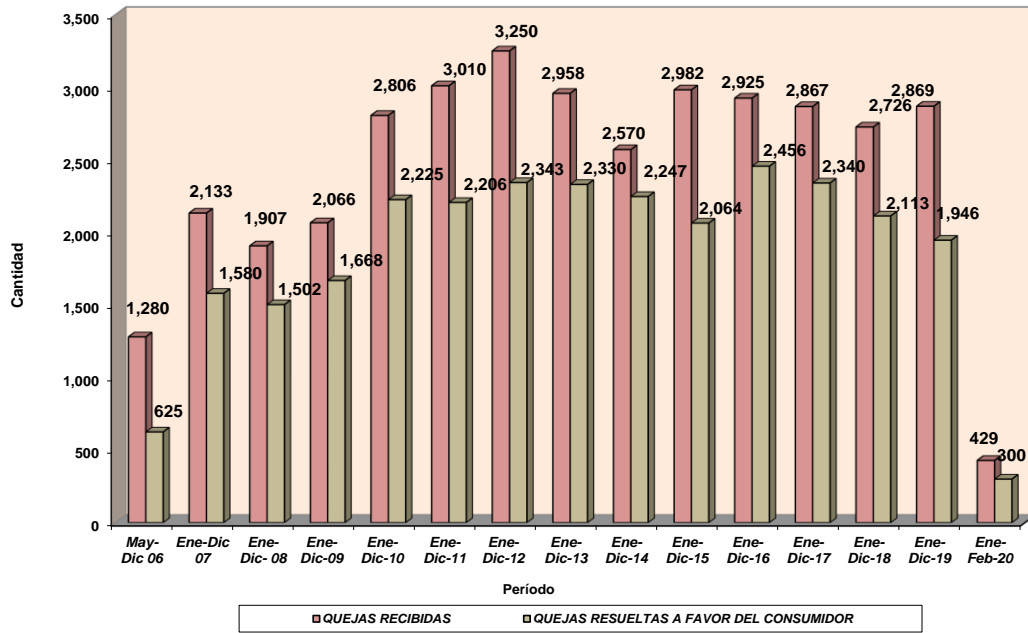
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2019

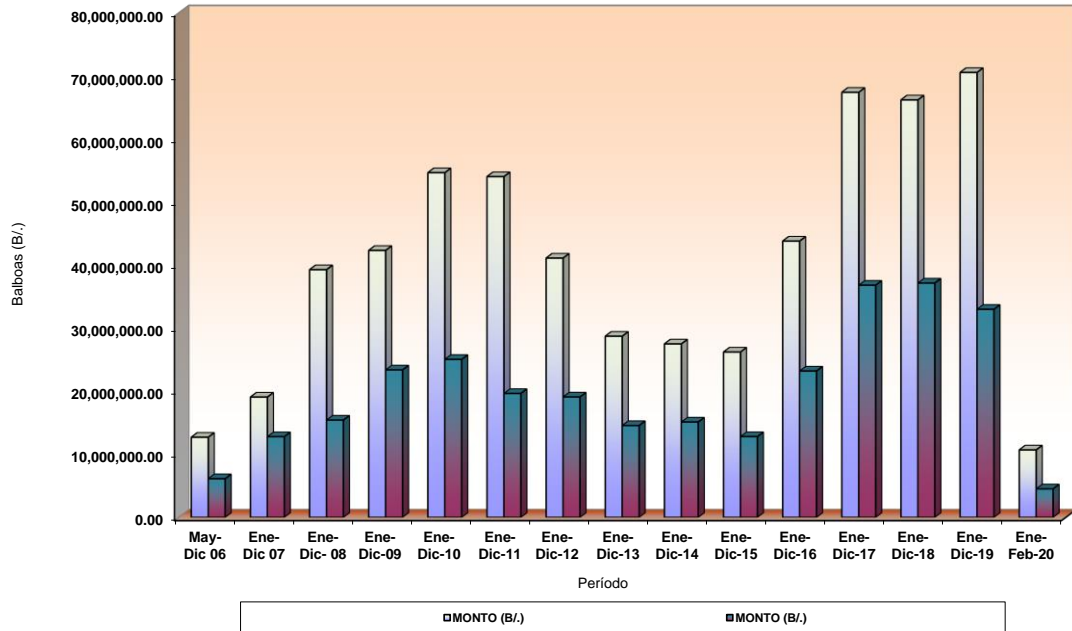
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
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-Feb-20	300	4,524,285.52
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2020	27,945	298,825,730.73

Fuente: ACODECO

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	549	429	30	90	
REGIONAL	Expedientes	225	203	7	15	
TOTAL NACIONAL		774	632	37	105	0
Promedio de Quejas Diarias	18					
Promedio de Quejas Semanal	97					
Promedio de Quejas Mensual	387					

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%	78.14%	5.46%	16.39%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	90.22%	3.11%	6.67%	...

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	896	3,679,628.25
Ene-Dic 11	1,134	1,351,328.26
Ene-Dic 12	1,346	1,489,060.53
Ene-Dic 13	1,065	2,348,741.71
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Dic-18	1,032	3,629,191.44
Ene-Dic-19	1,062	5,617,957.64
Ene-Feb-20	203	865,449.03

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: 2010 al 2020

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Dic-18	737	1,312,238.61
Ene-Dic-19	573	1,617,631.71
Ene-Feb-20	55	58,311.03

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	80
Hoteles o planes vacacionales	33
Material didáctico	3
Agencias de viajes	2
Agencia de autos	1
Constructoras	1
Cursos de inglés	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Escuelas / colegio	1
Bienes y raíces	1
Servicios Profesionales	1
Ventas por internet	1
TOTAL	126

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	94	74.6	92,572.86	8,701,848.55
Incumplimiento de contrato	10	7.9	62,620.59	626,205.94
Falta de información comercial	8	6.3	68,002.59	544,020.69
Vicio oculto	5	4.0	98,827.52	494,137.61
Incumplimiento de servicio	2	1.6	34,250.00	68,500.00
Devolución de dinero/abono	2	1.6	6,222.50	12,445.00
Aclaración de contrato	2	1.6	2,196.50	4,393.00
Incumplimiento de garantía	1	0.8	303,600.00	303,600.00
Cobro indebido	1	0.8	119,060.61	119,060.61
Resolución contrato	1	0.8	10,000.00	10,000.00
TOTAL	126	100.0	86,382.63	10,884,211.40

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
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	17	42.5	79,645.64	1,353,975.82
Desistimiento	10	25.0	168,739.93	1,687,399.32
Acuerdo en audiencia/Varios	8	20.0	52,105.93	416,847.44
Abandono	3	7.5	48,876.67	146,630.02
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	2.5	155,000.00	155,000.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	2.5	12,950.00	12,950.00
TOTAL	40	100.0	86,841.87	3,772,802.60

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	60	8,431,487.06
Incumplimiento de contrato	6	546,772.78
Vicio oculto	5	494,137.61
Falta de información comercial	5	529,983.44
Devolución de dinero/abono	2	12,445.00
Incumplimiento de garantía	1	303,600.00
Cobro indebido	1	119,060.61
TOTAL	80	10,437,486.50

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	41	4,204,558.00
TOTAL	41	4,204,558.00

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 FEBRERO 2020**

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A	5
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	5
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	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
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
COMILFON, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA S.A.	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, 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 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 ROBLE / DESARROLLO INMOBILIARIA LAS ARBOLEDAS,S.A	1
HILL WEST INC	1
INFINITY TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A	1
MELLOW SPRING INC.	1
METROTEX.INC	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR/ HOGARES ISN	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA CPM, S.A./ COT BIENES RAICES	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A.	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SUCASA	1
VILLAS COCO DEL MAR	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
TOTAL	80

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PMG PANAMA, S.A.	1
TOTAL	1

Fuente: Departamento de Conciliación.

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	63
Electrodomésticos/equipos electrónicos	47
Inmobiliarias	44
Tv por cable	44
Celulares	43
Almacén por departamentos	28
Agencia de autos	19
Venta de autos usados	19
Taller de reparación de autos	16
Servicio de intermediación	16
Hoteles o planes vacacionales	14
Telefonia	14
Agencias de viajes	12
Constructoras	8
Mueblerías	8
Mueblería/equipo electrónico	8
Escuelas / colegio	8
Joyería/Relojerías	7
Servicios de instalación	7
Líneas aéreas	6
Supermercados	5
Ópticas	5
Ventas por internet	5
Almacén de ropa y calzados	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	4
Zapaterías	4
Alquiler de autos	3
Casa de empeño	3
Computadoras	3
Repuestos para autos	3
Salón de belleza	3
Servicios de grúas	3
Agencia de motos	3
Clínicas	2
Estaciones de gasolinas	2
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	2
Industrial	2
Almacén de telas	2
Servicios Profesionales	2
Herrerías	1
Seguros	1
Materiales de construcción	1
Servicios de transporte particular	1
Distribuidoras e importadoras	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Dentista	1
Universidad	1
Fábricas de muebles	1
Material didáctico	1
Lavautos	1
TOTAL	506

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	163	32.2	1,959.70	319,431.25
Falta de información	134	26.5	1,009.04	135,211.09
Incumplimiento de contrato	46	9.1	1,427.91	65,683.86
Incumplimiento de servicio	32	6.3	1,540.08	49,282.57
Resolución de contrato	29	5.7	99.45	2,884.17
Anulación de contrato	23	4.5	281.40	6,472.29
Devolución de dinero	17	3.4	519.68	8,834.63
Vicio oculto	14	2.8	3,445.14	48,231.92
Custodia de bien	12	2.4	1,366.24	16,394.93
Daño y perjuicio	11	2.2	2,166.25	23,828.71
Rescindir contrato	8	1.6	33.36	266.88
Veracidad de la publicidad	6	1.2	121.84	731.05
Venta engañosa	6	1.2	118.93	713.59
Cobro indebido	5	1.0	947.58	4,737.90
TOTAL	506	100.0	1,349.22	682,704.84

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	88	28.8	1,311.25	115,389.68
Acuerdo en audiencia/Varios	51	16.7	175.54	8,952.32
Desistimiento/Devolución	48	15.7	377.97	18,142.62
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	37	12.1	1,289.90	47,726.15
Resolución/Devolución	13	4.2	1,448.54	18,830.98
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	12	3.9	913.35	10,960.25
Pendiente constancia desistimiento	11	3.6	748.59	8,234.51
Acuerdo en audiencia/Reparación	10	3.3	970.20	9,701.97
Resolución/Reparar	9	2.9	1,844.93	16,604.39
Resoluciones/Varios	7	2.3	3,286.42	23,004.97
Resolución/Reemplazo	7	2.3	1,418.90	9,932.32
Transacción extrajudicial	6	2.0	3,330.38	19,982.26
Abandono	4	1.3	670.14	2,680.55
Acuerdo/Reparación	1	0.3	16,795.00	16,795.00
Declara resuelto	1	0.3	300.00	300.00
Acuerdo/Reemplazo	1	0.3	106.98	106.98
TOTAL	306	100.0	1,069.75	327,344.95

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	15	14,403.83
Incumplimiento de contrato	10	17,247.50
Vicio oculto	7	11,508.98
Devolución de dinero	7	4,646.88
Incumplimiento de garantía	2	6,213.02
Daño y perjuicio	2	5,506.17
Cobro indebido	1	3,539.88
TOTAL	44	63,066.26

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resoluciones	10	24,085.77
Acuerdos	14	25,005.01
Desistimiento	9	14,144.03
TOTAL	33	63,234.81

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
NORBOT GROUP CORP.	2
AGRO GANADERA NAZARENO, 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
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DELOS REALTY, INC	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, 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
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
PROMOCIONES LAS PERLAS	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
THE GROUP INC.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A.	1
WU XIAN,S.A.	1
TOTAL	44

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	39	21,139.37
Vicio oculto	2	1,091.33
Falta de información	2	366.26
Veracidad de la publicidad	2	18.68
Anulación de contrato	1	1,586.52
Venta engañosa	1	235.40
TOTAL	47	24,437.56

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 FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	18	8,620.43
Resolución	6	2,980.55
Acuerdo	8	3,695.98
TOTAL	32	15,296.96

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	9
MULTIMAX	8
FOTO SONIDO	7
ELEKTRA	3
PHOTURA	3
DIGITAL CITY	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
ÚNICA	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
DO IT CENTER	1
E-VISION	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
INVERSIONES LEYS S.A.	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
UNIVERSAL PHOTO	1
TOTAL	47

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	35	9,379.69
Falta de información	4	799.09
Custodia de bien	2	570.45
Incumplimiento de servicio	1	25.00
Venta engañosa	1	210.00
TOTAL	43	10,984.23

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 FEBRERO 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	21	3,477.41
Acuerdo	4	523.96
Resolución	2	1,422.72
Transacción extrajudicial	1	275.00
TOTAL	28	5,699.09

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANTIAGO MOVIL, S.A.	5
JIN XU SHOP	3
3 JACC	2
GS MOVIL	2
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL ONE MOBILE	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
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MOVICELL	1
MULTI ELECTRONIC	1
P CELL STORE	1
PANACELL	1
REDPRECIO.COM	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
STOP CELULAR PTY	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	2
TOTAL	43

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	6	4,462.34
Incumplimiento de contrato	1	370.00
Falta de información	1	74.89
TOTAL	8	4,907.23

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 FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	1,614.89
Acuerdo	4	4,716.30
Resoluciones	1	890.00
TOTAL	9	7,221.19

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
TOTAL	8

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	9	130,347.60
Falta de información	6	44,029.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Incumplimiento de servicio	1	538.00
Custodia de bien	1	760.92
TOTAL	19	207,141.18

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 FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Resolución	1	17,500.00
Desistimiento	2	30,895.00
Transacción extrajudicial	1	12,500.00
Acuerdo	5	23,396.06
TOTAL	9	84,291.06

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	7
MOTORES JAPONESES	3
PANAMOTOR	3
GRUPO SILABA	2
BAHÍA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
RICARDO PEREZ S,A,	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TOTAL	19

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	13	110,067.43
Falta de información	4	33,775.00
Incumplimiento de contrato	1	520.34
Daño y perjuicio	1	2,000.00
TOTAL	19	146,362.77

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 FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	26,282.00
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
Acuerdo	1	6,500.00
TOTAL	5	38,282.00

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 FEBRERO 2020**

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FAT CAR	2
CMG CENTER RIO MINA	1
COBRO Y CRÉDITO MERCANTIL S.A.	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	2
ROCK CARS	2
SANDI AUTOS	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
TOTAL	19

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

A. E. R.

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (a febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.0	59,862.16
2016	302	16.5	371,459.57
2017	438	24.0	393,978.99
2018	427	23.4	560,390.99
2019	480	26.3	269,379.62
2020	72	3.9	40,077.26
TOTAL	1,828	100.0	1,695,148.59

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (a febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	1,440	100.0	1,182,566.89

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	70	97.2	39,570.66
Conciliación	2	2.8	506.60
TOTAL	72	100.0	40,077.26

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	64	91.4	35,626.35
Falta de información	4	5.7	2,324.38
Vicio oculto	2	2.9	1,619.93
TOTAL	70	100.0	39,570.66

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 FEBRERO 2020

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

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	59	53.2	32,426.42
Resueltas	52	46.8	26,672.32
Acuerdo	45	40.5	24,067.63
Resolución de Fondo	7	6.3	2,604.69
TOTAL	111	100.0	59,098.74

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 FEBRERO 2020

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	58	53.2	32,385.22
Acuerdos	44	40.4	23,602.23
Resoluciones	7	6.4	2,604.69
TOTAL	109	100.0	58,592.14

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 FEBRERO 2020

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

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	9	64.3	156,452.4	1,408,072.00
Incumplimiento de contrato	3	21.4	143,789.1	431,367.30
Aclaración de contrato	1	7.1	340,400.0	340,400.00
Incumplimiento de garantía	1	7.1	40,000.0	40,000.00
	14	100.0	158,559.95	2,219,839.30

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	8	88.9	58,406.13	467,249.00
Acuerdo judicial	1	11.1	15,200.00	15,200.00
TOTAL	9	100.0	53,605.44	482,449.00

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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
	13	1,429,180.41

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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

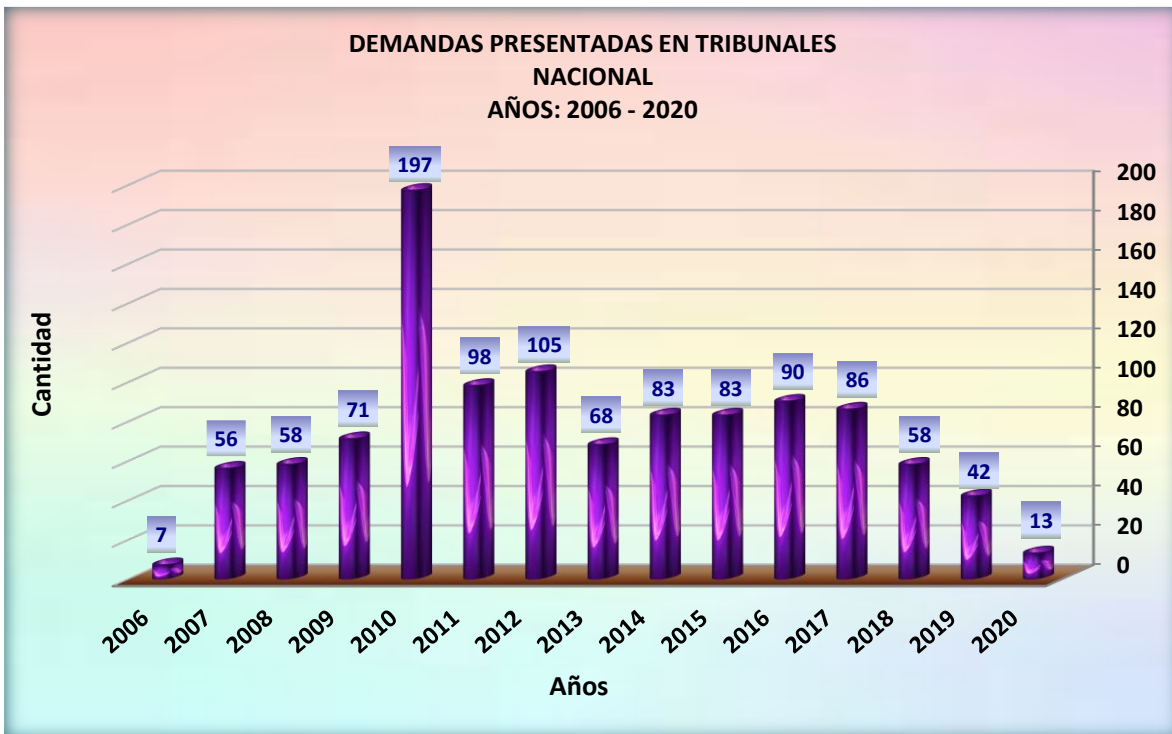
AÑO: 2006 - 2020 (a febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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	13	1.2	1,429,180.41
TOTAL	1,115	100.0	51,884,341.46

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 - FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/20 Próxima 20/04/20

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B./)
Expedientes en apertura	1,212	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	641	269,095.00

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. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	13	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	2	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	14	97	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	24	157	95
	Consulta sin autorización	3	19	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	27	210	103
	Rectificar forma de pago	1	8	2
	Rectificar monto del último pago	4	4	9
	Rectificar fecha de último pago	1	14	6
	Rectificar saldo actual	3	10	13
	Rectificar monto original	0	4	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0	2	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	13	58	61
TOTAL		105	772	507

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/20 Próxima 20/04/20

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	17	3.2	13,140.00	7.6
SUPERMERCADO REY	20	3.7	20,375.00	11.9
SUPERMERCADO XTRA	23	4.3	14,230.00	8.3
SUPERMERCADO EL FUERTE	2	0.4	2,800.00	1.6
SUPER CARNES	3	0.6	1,100.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	1	0.2	150.00	0.1
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	7	1.3	3,200.00	1.9
OTROS	464	86.4	116,935.00	68.0
TOTAL	537	100.0	171,930.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

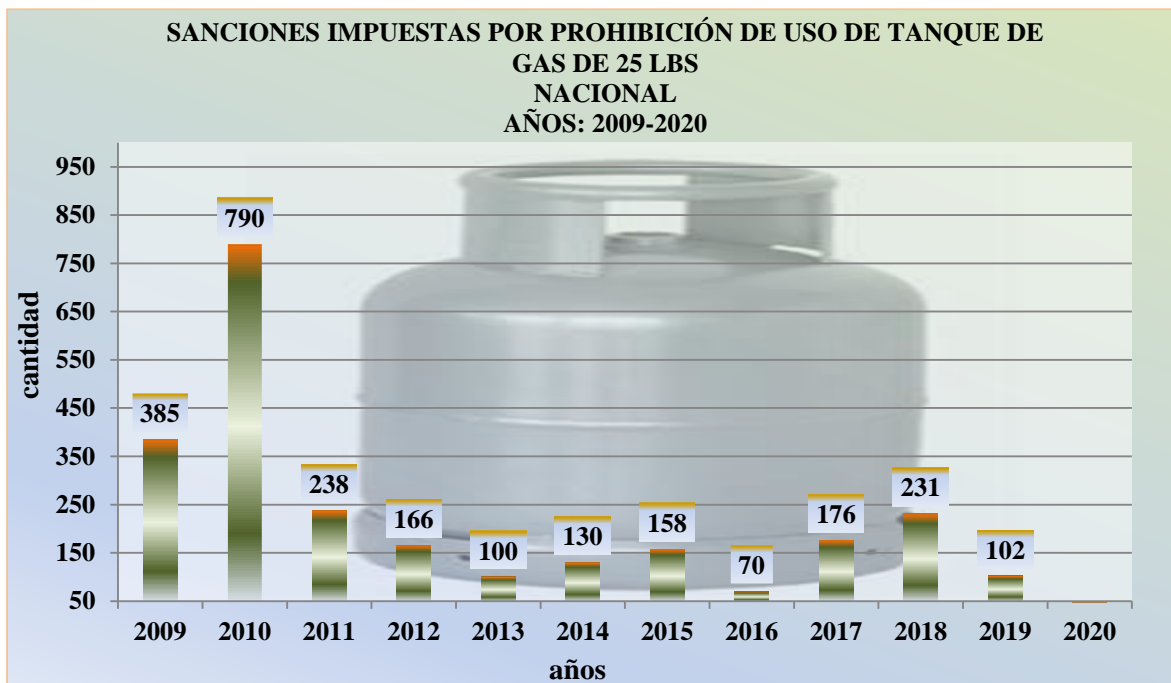
NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2020 (a febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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	13	17,250.00
TOTAL	2,559	1,450,390.00

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. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	7	8,250.00
Panaderías/Refresquería	3	5,250.00
Lavanderías/Lavamáticos	1	1,500.00
Otros	2	2,250.00
TOTAL	13	17,250.00

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

Fuente: Departamento de Investigación.



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2007- 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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 (a febrero)	21
TOTAL	1,043

Fuente: Departamento de Investigación.

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

AÑOS: 2007- 2020

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (B/.)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	53	40,560.00
2020 (a febrero)	6	3,850.00
TOTAL	258	302,285.00

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2014-2020

MOTIVOS	AÑOS						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	11	
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	4	
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2		
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	24	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	
TOTAL	17	46	8	26	53	53	6

*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 (febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B/.)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	64	12,800.00
2019	43	8,600.00
2020	3	600.00
TOTAL	269	54,775.00

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 (febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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

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 - FEBRERO 2020**

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	5	1,508.23
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	7	0.00
La publicidad no es veraz	54	0.00
No cumplieron con la publicidad	9	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
POR OFICIO		
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	11	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	1	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	5	0.00
TOTAL	103	1,508.23
VERIFICACIÓN	3	0.00

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

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

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO		
Rectificó	2	0.00
Suspendió	5	0.00
Sin Falta	2	0.00
Suspendió/ rectificó	0	0.00
QUEJAS		
Honró	2	855.90
TOTAL	11	855.90

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

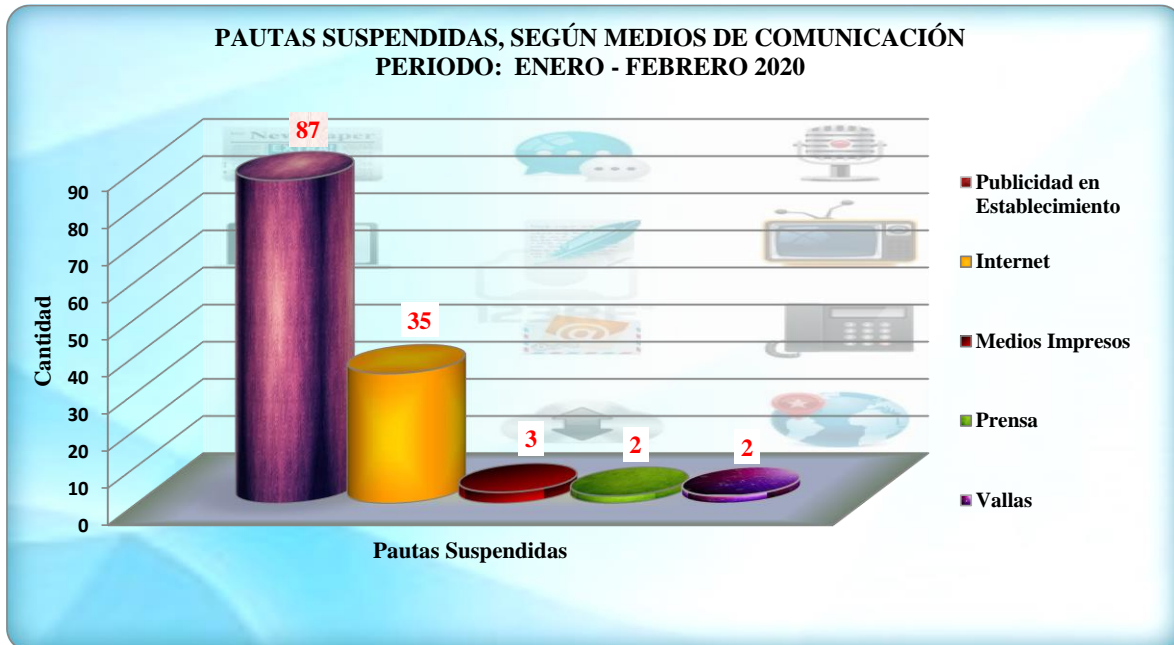
**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	87
Internet	35
Medios Impresos	3
Prensa	2
Vallas	2
TOTAL	129

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.



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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
DIGICEL	5
SUPER 99	4
EL CAMPEÓN	3
FARMACIAS ARROCHA	3
MOVISTAR	3
PREMIER	3
SUPER XTRA	3
SUPERMERCADOS REY	3
APPETITO 24	2
BURGER KING	2
CARBONE	2
CINEPOLIS	2
EL BLOKE SUMMER FEST	2
FELIX B MADURO	2
LA ONDA	2
MULTIMAX	2
NOVEY	2
SPORTLINE AMERICA	2
SUPER CARNES	2
TITAN	2
OTROS	55
TOTAL	106

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

AÑOS: 2006 - 2020 (a febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
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	1,030	731	1,761
TOTAL	142,572	83,968	226,540

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 febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

AÑOS	SIN ANOMALÍAS	CON ANOMALÍAS	TOTAL
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	244	204	448
TOTAL	58,990	30,834	89,824

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

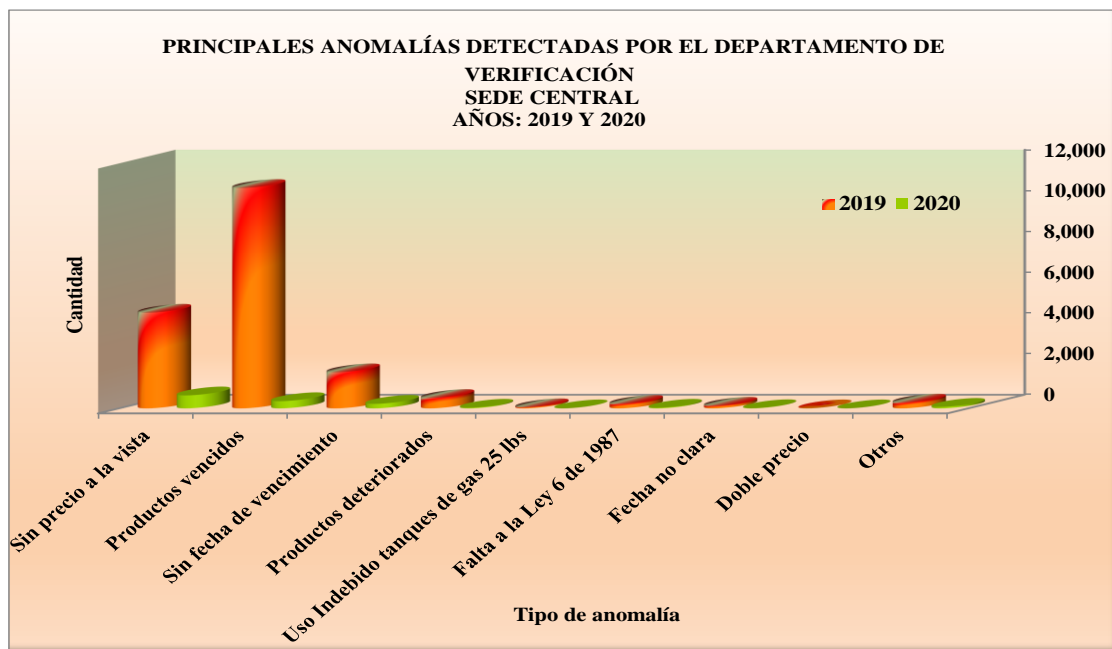
AÑOS : 2019 - 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

TIPO DE ANOMALÍA	2019	2020
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,691	636
Productos vencidos	10,804	353
Sin fecha de vencimiento	1,769	223
Productos deteriorados	510	32
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	55	3
Falta a la Ley 6 de 1987	223	31
Fecha no clara	129	7
Doble precio	3	1
Otros	285	74
TOTAL	18,469	1,360

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

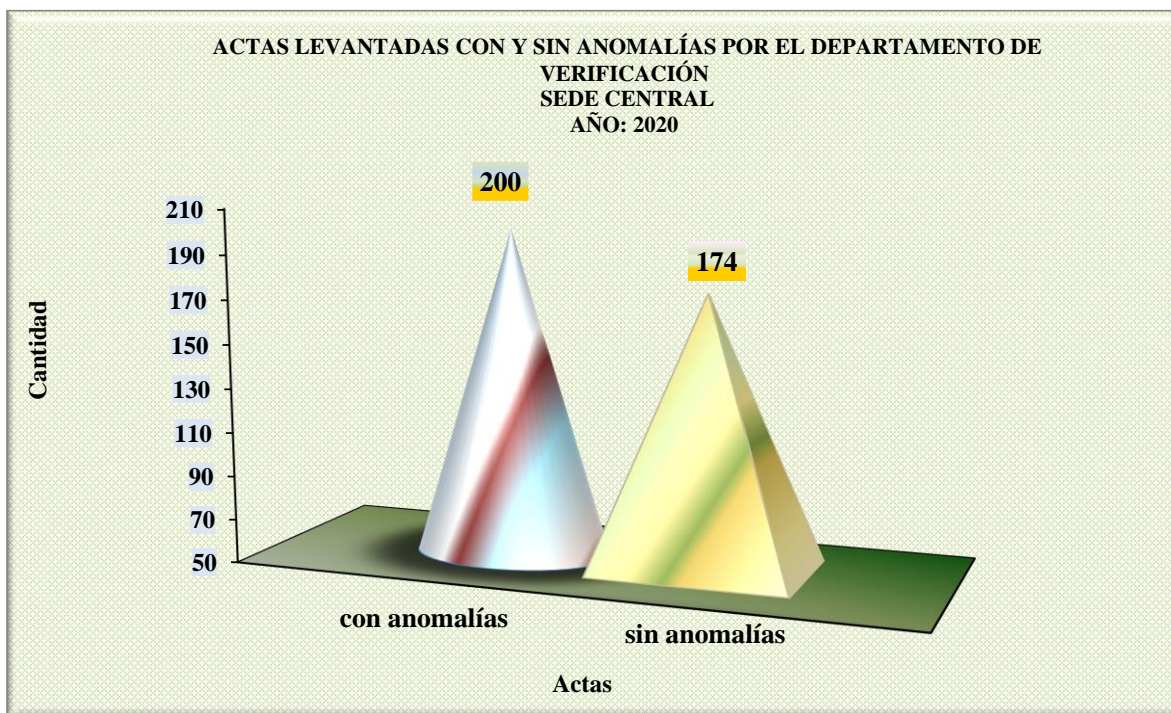
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	200	174

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

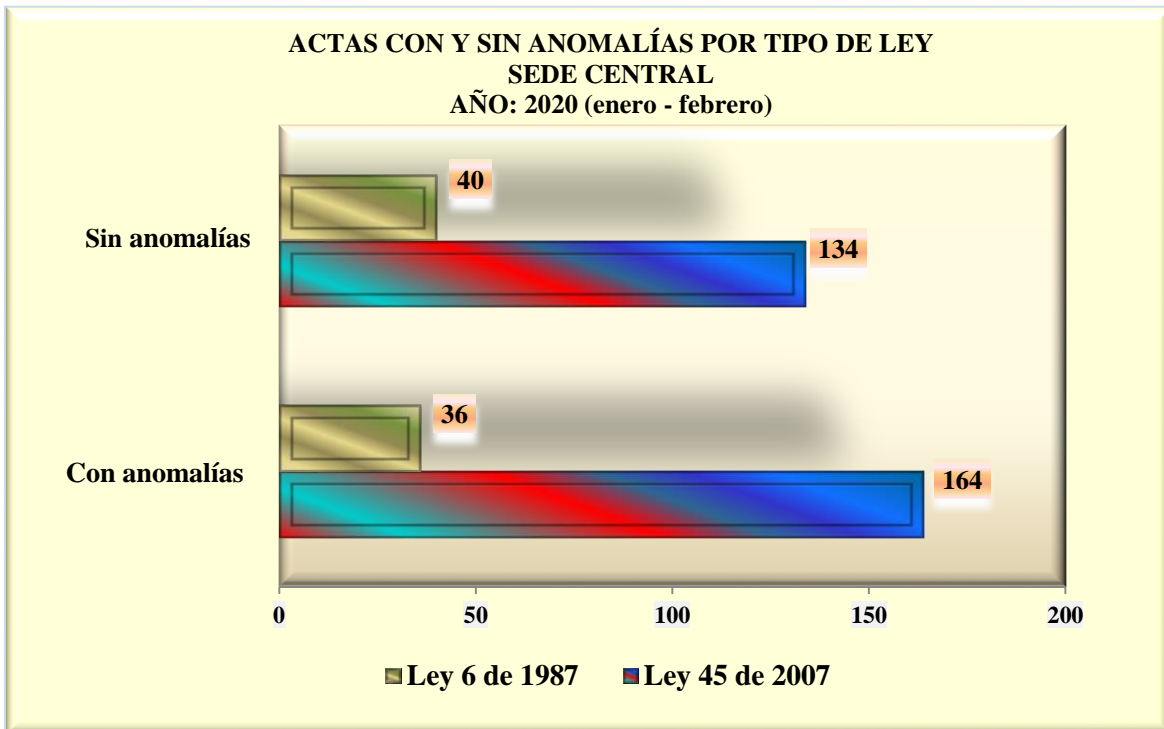
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	164	134
Ley 6 de 1987	36	40

Fuente: Departamento de Verificación



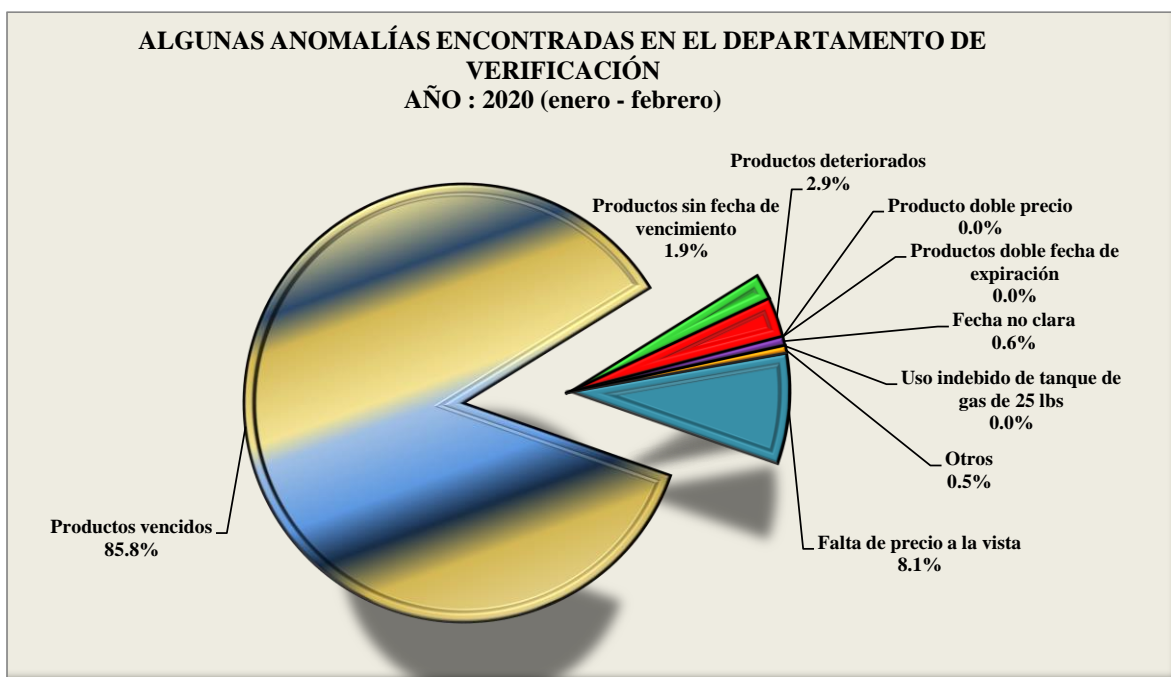
ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN NACIONAL

PERÍODO : ENERO - FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	2,091	8.1
Productos vencidos	22,046	85.8
Productos sin fecha de vencimiento	486	1.9
Productos deteriorados	750	2.9
Productos doble fecha de expiración	1	0.0
Producto doble precio	3	0.0
Fecha no clara	163	0.6
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	10	0.0
Otros	138	0.5
TOTAL	25,688	100.0

Fuente: Departamento de Verificación



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

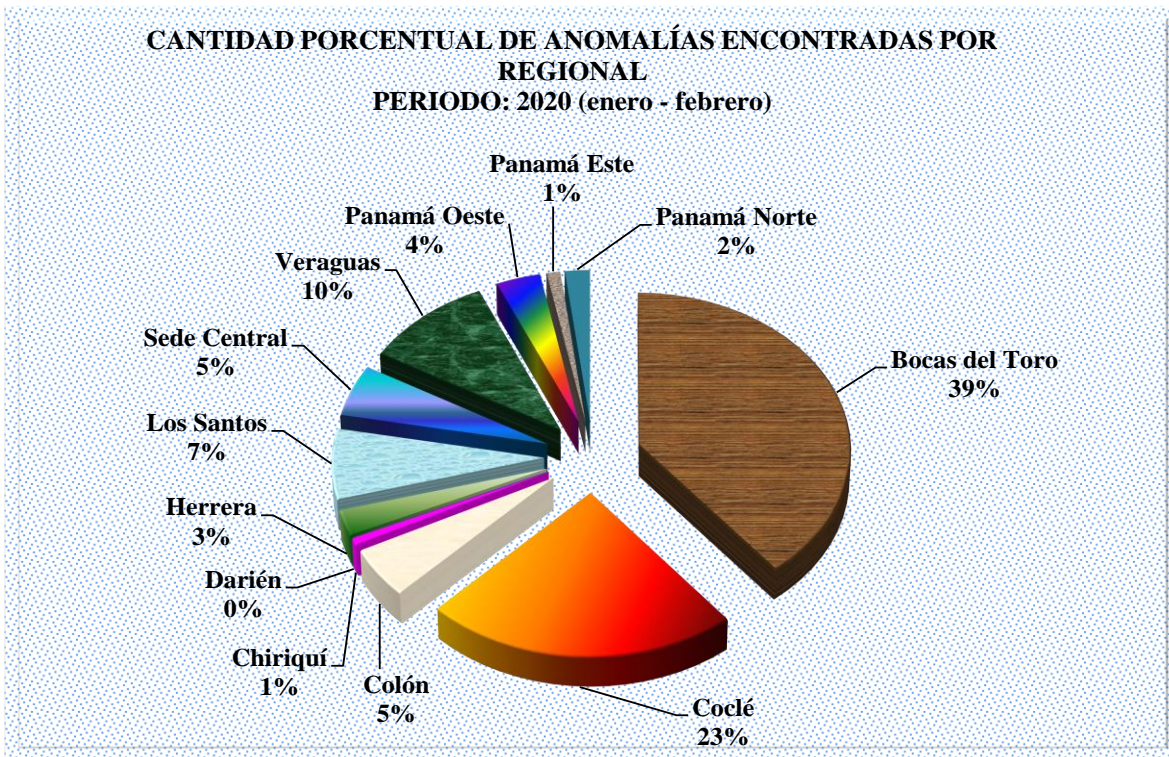
NACIONAL

PERIODO : ENERO - FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	10,078	39.2
Coclé	5,966	23.2
Colón	1,320	5.1
Chiriquí	172	0.7
Darién	0	0.0
Herrera	666	2.6
Los Santos	1,852	7.2
Sede Central	1,370	5.3
Veraguas	2,606	10.1
Panamá Oeste	902	3.5
Panamá Este	275	1.1
Panamá Norte	509	2.0
TOTAL	25,716	100.0

Fuente: Departamento de Verificación



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

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONAL											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	270	515	98	0	11	52	108	14	264	68	1,455
Productos vencidos (PV)	productos	9,701	5,422	730	69	0	646	1,699	2,382	214	397	433	21,693
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	57	12	3	0	0	0	110	0	79	0	263
Productos deteriorados	productos	318	207	58	0	0	0	87	4	42	2	0	718
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
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	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	0	8	0	1	0	0	10
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	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4
*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	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	2	0	0	0	0	6	1	0	0	0	9
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	2	0	1	0	0	0	0	2	1	1	7
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
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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
TOTAL POR REGIONAL		10,078	5,966	1,320	172	0	666	1,852	2,696	275	902	509	24,346

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 - FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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	55	270	515	98	0	11	52	636	108	14	264	68	2,091
Productos vencidos (PV)	productos	9,701	5,422	730	69	0	646	1,699	353	2,382	214	397	433	22,046
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	57	12	3	0	0	0	223	110	0	79	0	486
Productos deteriorados	productos	318	207	58	0	0	0	87	32	4	42	2	0	750
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	3
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	0	8	0	0	1	0	0	10
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	2	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	7
*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	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	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6a de 1987 sin letrero	establecimiento	0	2	0	0	0	0	6	6	1	0	0	0	15
Falta a la ley 6a de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	2	0	1	0	0	0	22	0	2	1	1	29
Falta a la ley 6a de 1987 letrero 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 letrero	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	4	0	0	0	0	4
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	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	21	0	2	3	1	28
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en títulos escolares	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	38	0	0	0	0	38
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	14
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	1	0	0	0	1	2
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
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
TOTAL		10,078	5,965	1,320	172	0	666	1,852	1,370	2,406	275	902	506	25,716

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

Fuente: Departamento de Verificación

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

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

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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
TOTAL	470	100.0	279,595	100.0

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 A FEBRERO 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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	90	18.8	18,425	7.7
SUPERMERCADO 99	87	18.2	116,483	48.7
SUPERMERCADO XTRA	168	35.1	40,051	16.7
SUPERMERCADO REY	121	25.3	35,983	15.0
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	19,173	8.0
SUPER CARNES	12	2.5	133	0.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	515	0.2
POLL MART		0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	614	0.3
SUPER KOSHER		0.0	475	0.2
MEGA DEPOT		0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET		0.0	532	0.2
PRICE MART		0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO		0.0	380	0.2
TOTAL	478	100.0	239,221	100.0

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 FEBRERO 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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
TOTAL	173	100.0	38,269	100.0

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 FEBRERO 2020

NACIONAL

Última Act.20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVO		CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
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
TOTAL	1,449

VERIFICACIÓN DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	Sin Anomalías	713
	Con Anomalías	203
TOTAL	916	

Fuente: Departamento de Verificación.

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

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

SEDE CENTRAL

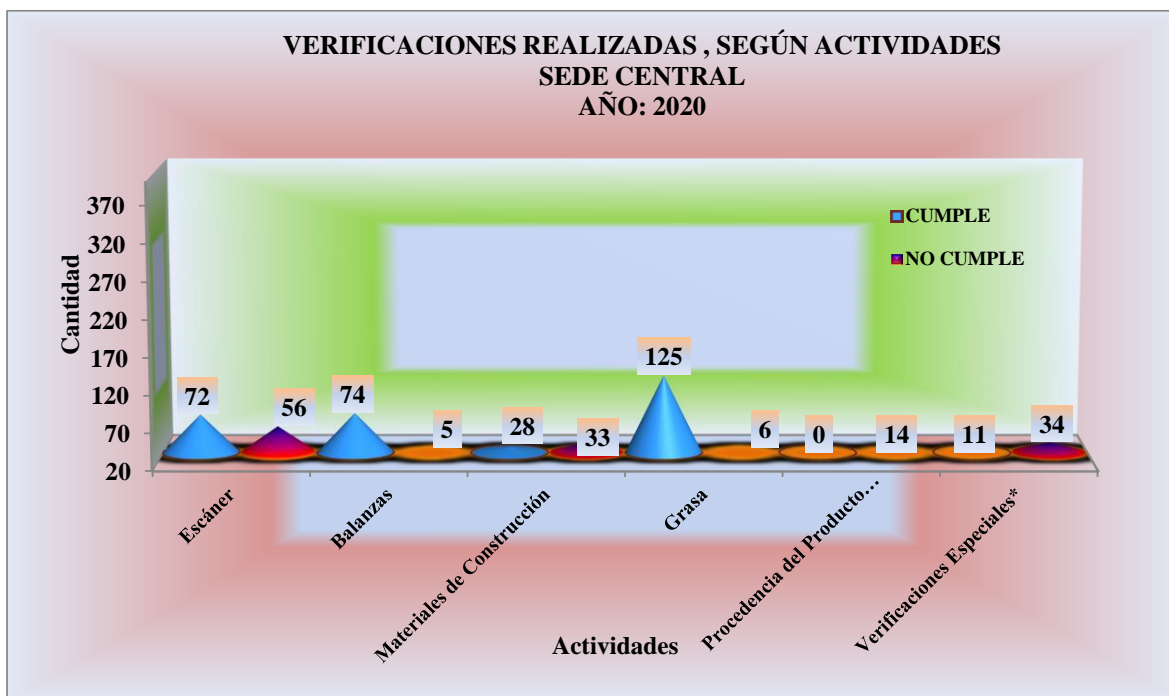
PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	72	56
Balanzas	74	5
Materiales de Construcción	28	33
Grasa	125	6
Procedencia del Producto Alimenticio	0	14
Verificaciones Especiales*	11	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**

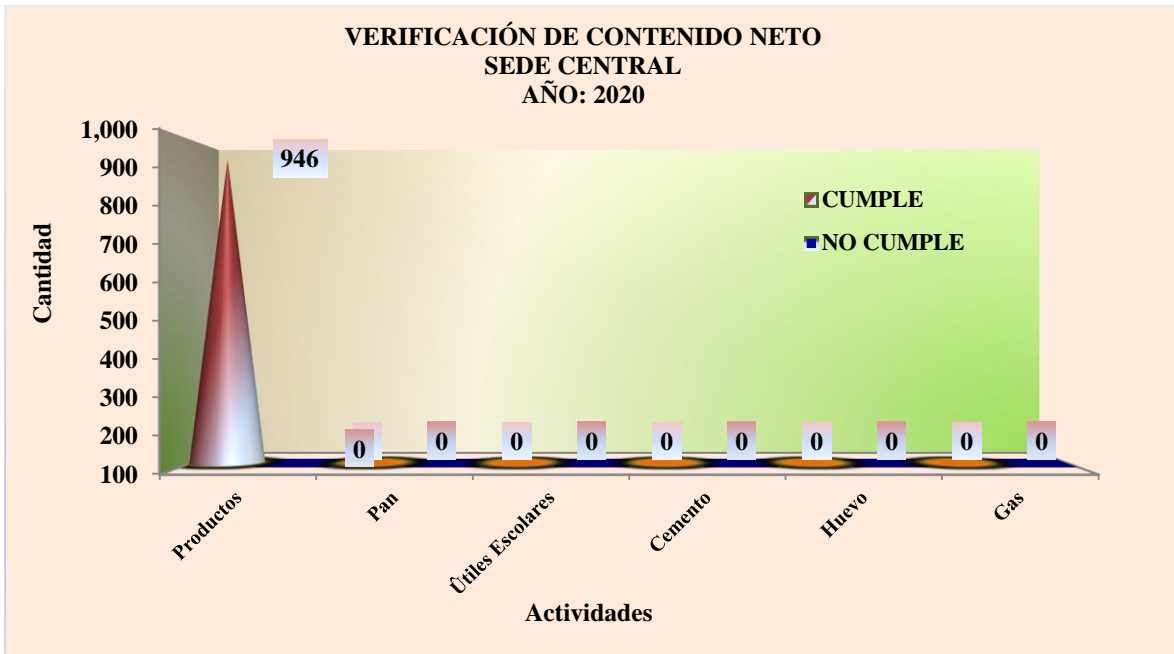
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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

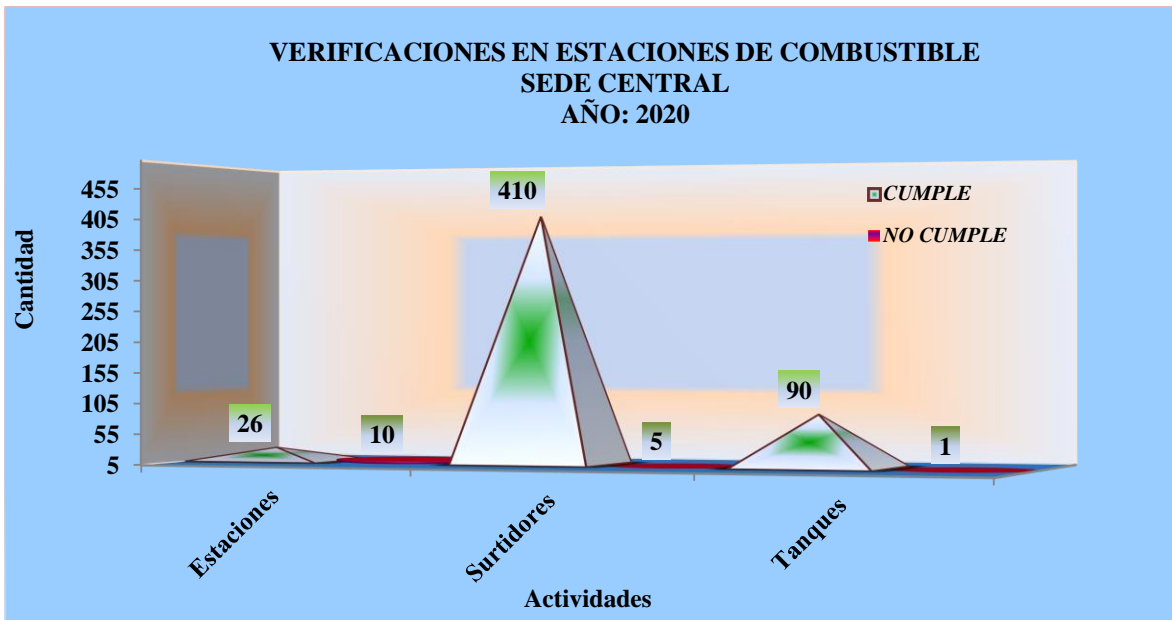
PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	26	10
Surtidores	410	5
Tanques	90	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**

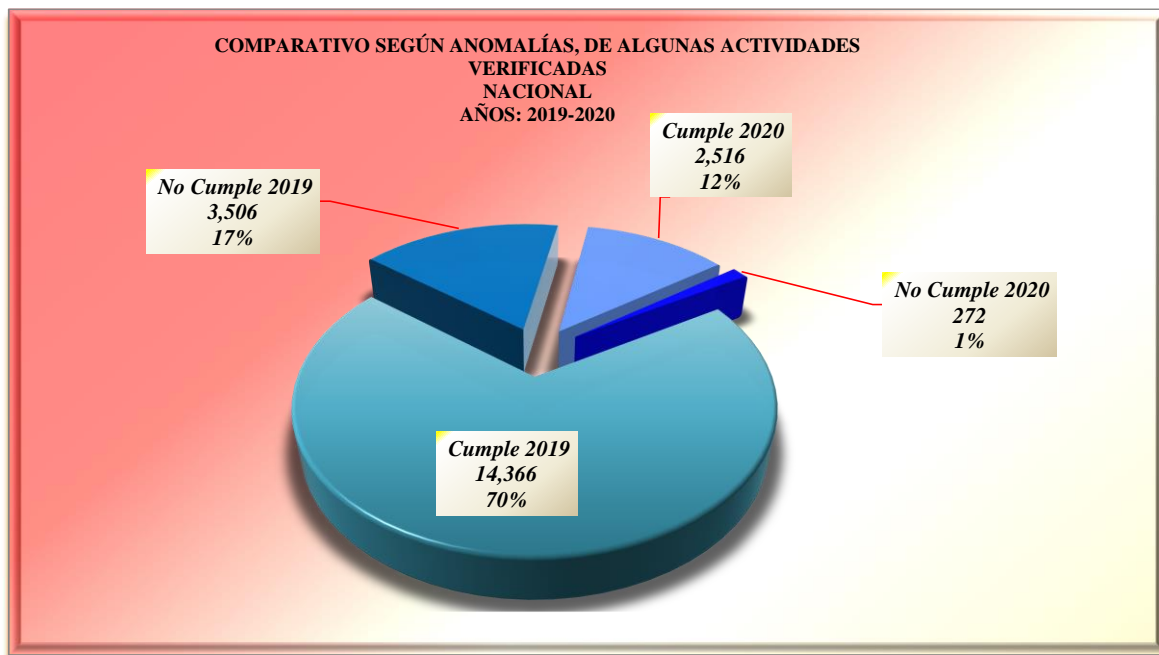
PERÍODO: 2020 (a febrero) - 2019

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

ACTIVIDADES	Cumple 2020	No Cumple 2020	Cumple 2019	No Cumple 2019
Escáner	104	117	147	194
Pesas y Balanzas	131	9	937	220
Combustible (1)	1,048	28	4,375	59
Contenido Neto (lotes)	963	0	7,492	2,738
Mat. Construcción (establec)	28	33	56	143
Grasas (pailas-freidoras)	214	7	1,331	25
Procedencia del Producto Alimenticio	0	14
Verificaciones Especiales	28	64	28	127
TOTAL	2,516	272	14,366	3,506

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: Departamento de Metrología.

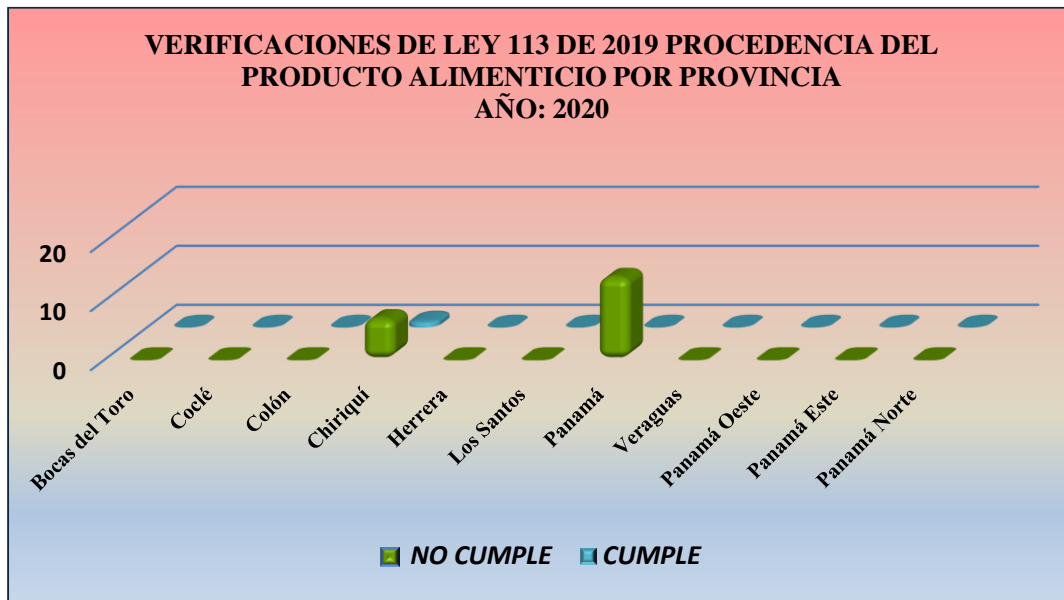


VERIFICACIÓN DE LEY 113 DE 2019, PROCEDENCIA DEL PRODUCTO ALIMENTICIO POR PROVINCIAS

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 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 FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	21	0	0	0	0	0	1	1	12	3	23	0	57	4	61
- 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	2	0	0	0	2	2
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Análisis Físicoquímicos (1)	mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de productos	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 (cilindr)	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 (cilindr)	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,frijoles 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	2	0	1	5	0	20	1	2	0	16	6	43	10	53
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	38	0	208	1	0	0	136	0	382	1	383
- 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	60	1	0	0	30	0	97	1	98
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	4	8	3	7	10	7	4	16	32	61	93
- 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	15	1	18	0	10	0	79	1	80
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
TOTAL DE ACTIVIDADES		6	1	34	16	2	10	113	24	310	12	51	11	220	35	771	109	880

(*) 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 - FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

DETALLE	TOTAL
ACTIVIDADES	
Jornadas Educativas	56
Medios de Comunicación	132
Consulta	1,035
Capacitaciones	52
PROGRAMAS	
Acodeco Tour	0
Cuida Tu Bolsillo	0
Guía del Consumidor	0
TEMAS	
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
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
Televisión	0
Radio	52
Prensa	0
Otros	0
MÓDULOS	
Albrook Mall	103
Los Pueblos	101
La Peatonal	23
MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO	14,965
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	5,784

Fuente: Departamento de Educación.

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

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

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

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

Fuente: Departamento de Educación.

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
REGIONAL
PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020**

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

ACTIVIDADES	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Jornadas Educativas	6	2	0	10	0	7	6	6	6	12	1	56
Población Beneficiada Jornadas Educativas	56	44	0	2,358	0	245	60	290	210	11	44	3,318
Capacitaciones	7	8	0	0	0	1	15	6	7	3	0	47
Personas Capacitadas	191	282	0	0	0	13	225	405	173	62	0	1,351
Programas	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
Consultas Educativas	26	121	121	144	0	5	67	141	265	116	0	1,006
Personal	26	117	66	117	0	5	45	140	210	102	0	828
Telefonía	0	4	55	26	0	0	22	1	55	14	0	177
Escrita	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Temas - Consultas	26	121	12	144	0	9	67	141	265	113	44	942
Ley 6ta	4	36	12	57	0	4	26	7	60	2	4	212
Ley 24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4
Ley 45	15	13	0	62	0	3	22	1	175	74	35	400
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	38	0	3	0	0	1	123	0	0	0	165
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
Distribución de Material Educativo	1,123	580	0	1,254	0	278	3,055	1,435	2,245	713	0	10,683
Participación en Medios de Comunicación	3	0	8	0	0	0	26	13	2	0	80	132
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	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA	273	447	121	2,502	0	263	352	836	648	189	44	5,631

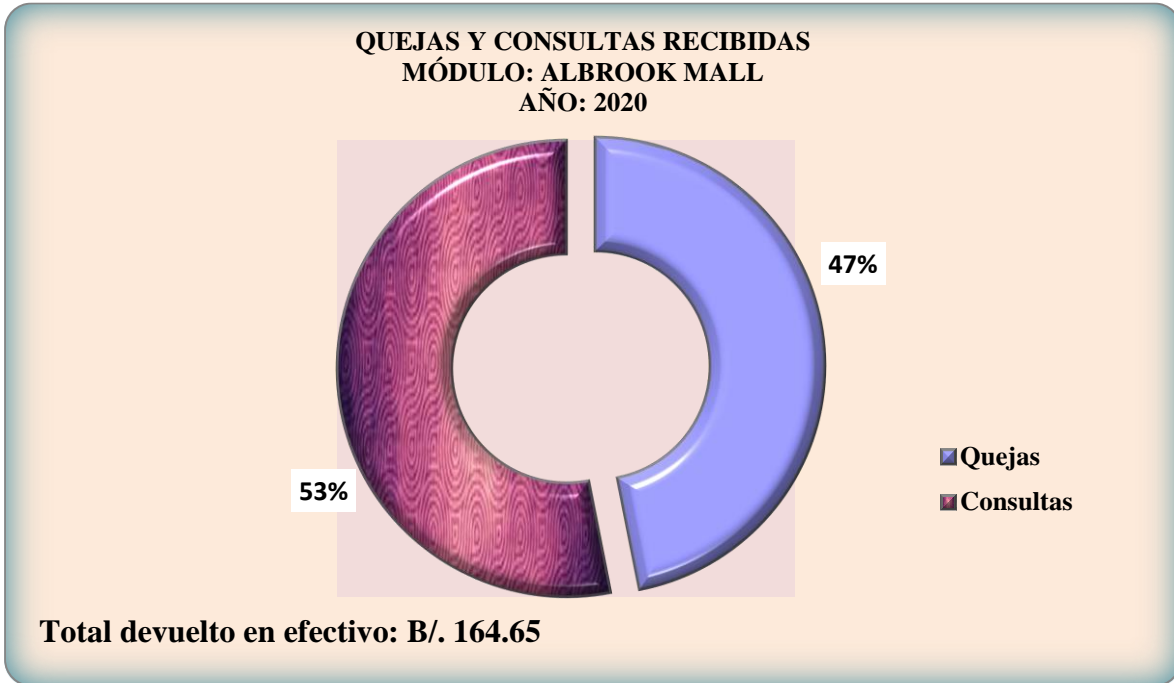
Fuente: Departamento de Educación.

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

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	47	44											91	164.65
Consultas	59	44											103	
TOTAL	106	88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	194	

En el mes de diciembre no se incluye el operativo de navidad.
 Fuente: Departamento de Educación.



METROMALL

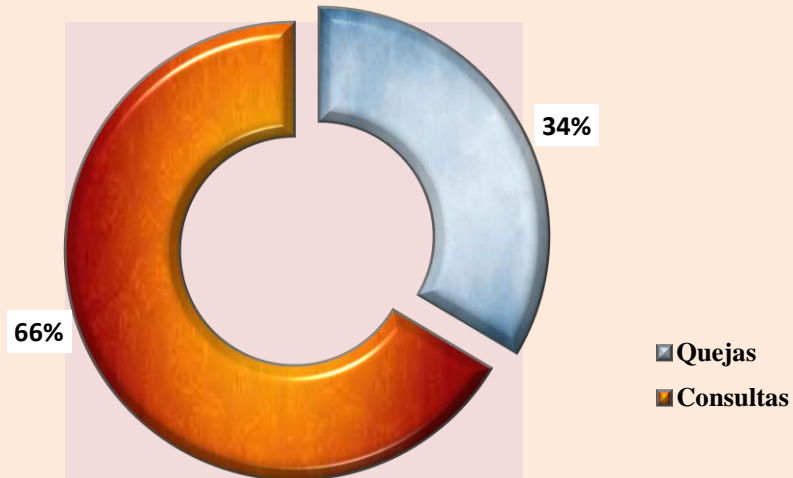
Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONES EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	30	21											51	59.34
Consultas	54	47											101	
TOTAL	84	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	152	

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

Fuente: Departamento de Educación.

**QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS
MÓDULO: METROMALL
AÑO: 2020**



Total devuelto en efectivo: B/. 59.34

MULTIPLAZA

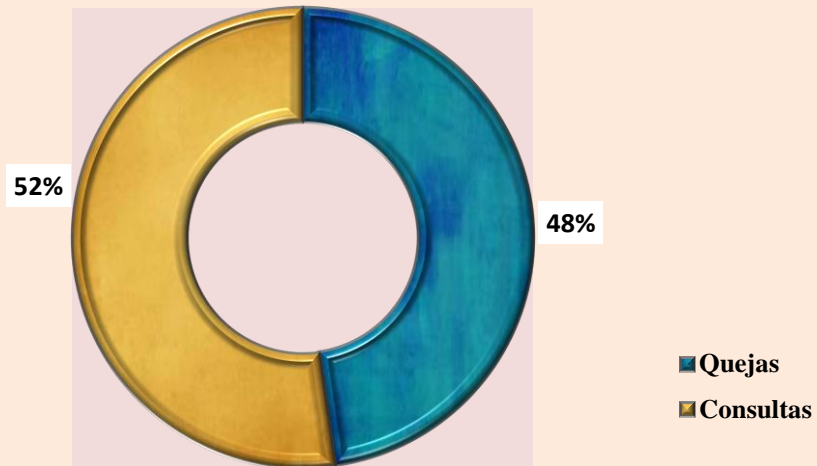
Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	DEVOLUCIONE S EN EFECTIVO (B/.)
Quejas	14	7											21	0.00
Consultas	14	9											23	
TOTAL	28	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	

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

Fuente: Departamento de Educación.

QUEJAS Y CONSULTAS RECIBIDAS
MÓDULO: MULTIPLAZA
AÑO: 2020



Total devuelto en efectivo: B/. 0.00

***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

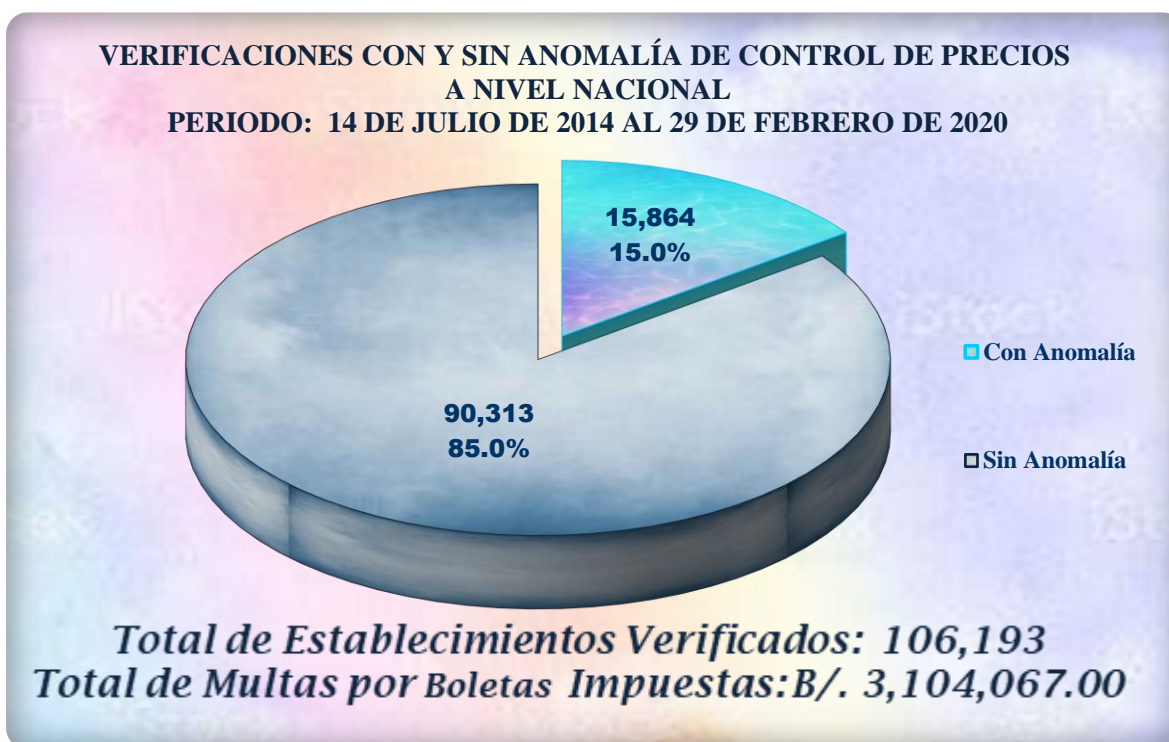
NACIONAL

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 29 DE FEBRERO DE 2020

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	15,880
Sin Anomalía	90,313
TOTAL	106,193

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 29 DE FEBRERO DE 2020

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	7,487
Mini Super	50,543
Abarroterías	48,163
TOTAL	106,193

Fuente: Departamento de Control de Precios.

CANTIDAD DE VERIFICACIONES DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 29 DE FEBRERO DE 2020



Total de Establecimientos Verificados: 106,193
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 3,104,067.00