



**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. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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-Jul 20	850	16,873,316.64

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-Jul 20	619	8,605,175.07

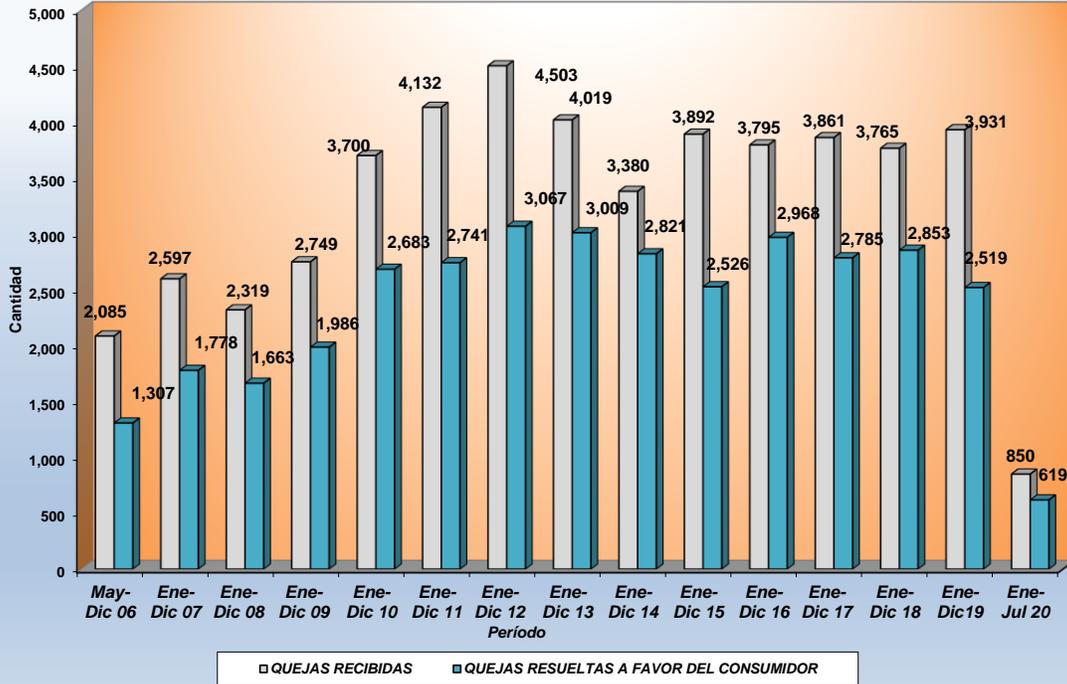
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2020 (NACIONAL)	35,325	319,012,834.03
---	---------------	-----------------------

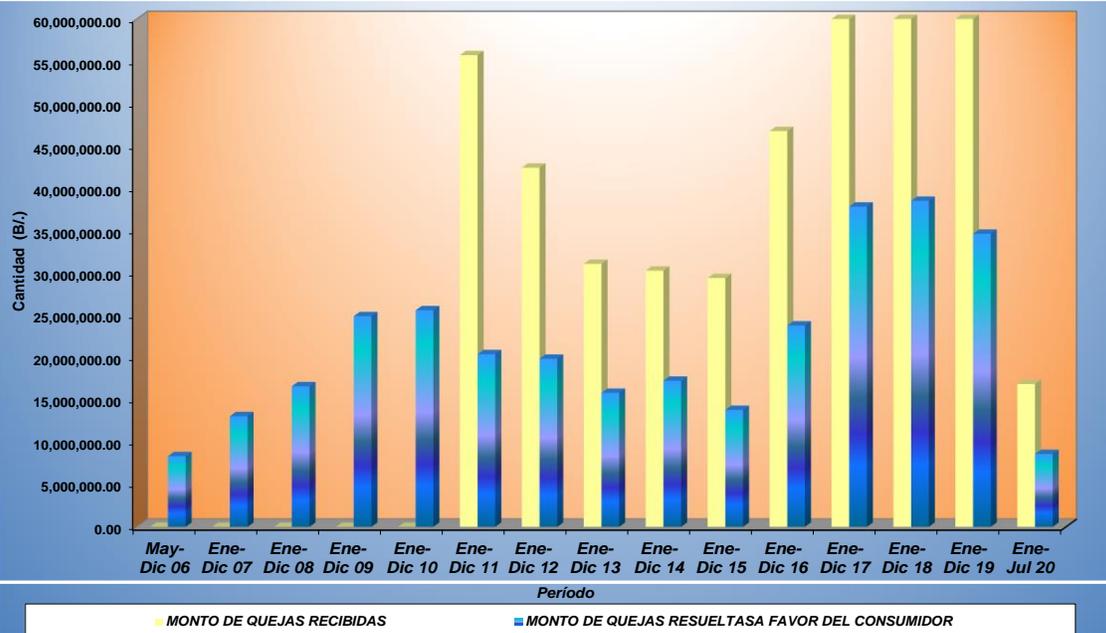
NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

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



CUNTÍA 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. 20/08/20 Próxima 20/09/20

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-Jul-20	605	15,916,029.33

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

SEDE CENTRAL

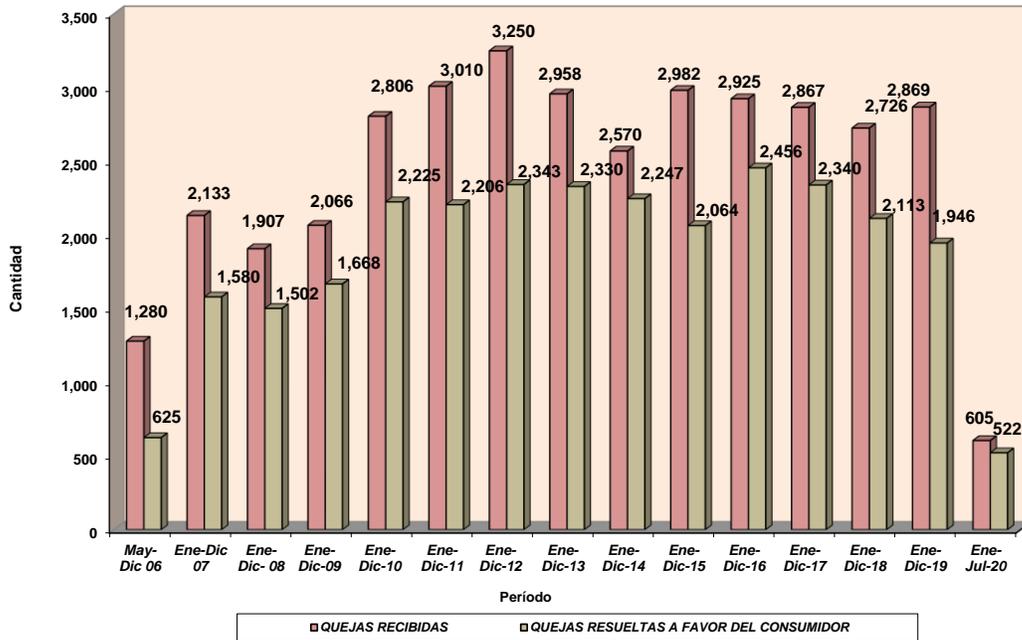
PERÍODO: 2006 al 2019

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-Jul-20	522	8,500,708.42
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2020	28,167	302,802,153.63

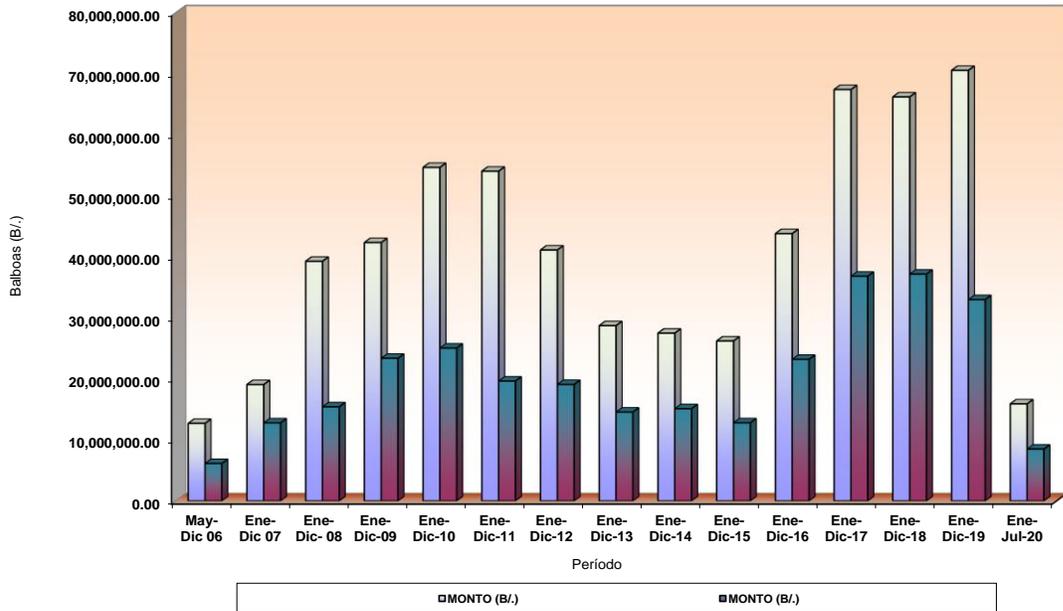
NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

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



**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 A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	804	605	48	151	
REGIONAL	Expedientes	294	245	17	32	
TOTAL NACIONAL		1,098	850	65	183	0
Promedio de Quejas Diarias	7					
Promedio de Quejas Semanal	39					
Promedio de Quejas Mensual	157					

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

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

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	75.25%	5.97%	18.78%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	83.33%	5.78%	10.88%	...

Fuente: ACODECO

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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-Jul-20	245	957,286.68

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: 2010 al 2020

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./.)
Ene-Dic- 10	455	484,880.09
Ene-Dic 11	532	641,697.13
Ene-Dic 12	724	664,781.11
Ene-Dic 13	677	1,262,034.26
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	512	572,543.19
Ene-Dic 17	443	1,000,940.31
Ene-Dic-18	737	1,312,238.61
Ene-Dic-19	573	1,617,631.71
Ene-Jul-20	97	104,466.65

NOTA: En los meses de marzo, abril, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/20 Próxima 20/09/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	120
Hoteles o planes vacacionales	44
Escuelas / colegio	20
Universidad	7
Material didáctico	6
Agencia de autos	2
Agencias de viajes	2
Cursos de inglés	2
Ventas por internet	2
Constructoras	1
Supermercados	1
Servicios de instalación	1
Útiles de oficinas	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Bienes y raíces	1
Servicios Profesionales	1
Escuela de manejo	1
TOTAL	213

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	136	63.8	90,299.45	12,280,725.60
Falta de información	38	17.8	26,540.74	1,008,548.04
Incumplimiento de contrato	16	7.5	59,745.25	955,924.01
Vicio oculto	8	3.8	91,230.81	729,846.46
Incumplimiento de servicio	4	1.9	17,532.98	70,131.91
Incumplimiento de garantía	3	1.4	155,400.00	466,200.00
Devolución de dinero	3	1.4	4,178.92	12,536.75
Aclaración de contrato	2	0.9	2,196.50	4,393.00
Cobro indebido	1	0.5	119,060.61	119,060.61
Veracidad de la publicidad	1	0.5	375,000.00	375,000.00
Resolución contrato	1	0.5	10,000.00	10,000.00
TOTAL	213	100.0	75,269.33	16,032,366.38

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	33	33.7	73,415.51	2,422,711.70
Desistimiento	26	26.5	89,518.43	2,327,479.12
Acuerdo en audiencia/Varios	15	15.3	75,220.88	1,128,313.20
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	12	12.2	64,874.29	778,491.50
Abandono	4	4.1	48,129.70	192,518.80
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	4.1	264,605.57	1,058,422.26
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	2.0	34,609.50	69,219.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	1.0	12,950.00	12,950.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	1	1.0	15,200.00	15,200.00
TOTAL	98	100.0	81,686.79	8,005,305.58

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

..En los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	91	11,891,609.11
Falta de información	10	904,621.44
Vicio oculto	8	729,846.46
Incumplimiento de contrato	6	546,772.78
Incumplimiento de garantía	2	385,200.00
Devolución de dinero	2	12,445.00
Cobro indebido	1	119,060.61
TOTAL	120	14,589,555.40

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	53	5,367,034.06
Desistimiento	22	2,437,720.42
TOTAL	75	7,804,754.48

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

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	9
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	6
PROMOTORA CPM, S.A.	4
MELLOW SPRING INC.	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. /INMOBILIARIA	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	2
LUCKY ACES, INC.	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
PROMOTORA CPM, S.A. / COT BIENES RAICES	2
PROMOTORA TOWER 50, 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
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
BENSON ASSETS, S.A.	1
BUSINESS STAR PROPERTIES INC	1
CAMPO VERDE ETAPA 1, S.A	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO ALBATROSS S.A. / IDEAL LIVING CORP	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
GREEN VALLEY MDM, S.A. / GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREENGARDEN DEVELOPMENT S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO BINIAN S.A./ PROMOTORA HP 18 S.A.	1
GRUPO ESPIOVA	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	1
GRUPO ROBLE / DESARROLLO INMOBILIARIA LAS ARBOLEDAS,S.A	1
HILL WEST INC	1
INFINITY TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA CIENTO DIEZ, S.A. / MERCADO Y ANLISIS	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A./CAMPO VERDE ETAPA 1	1
INVERSIONES VILLA DE LAS FUENTES / PANAMA BUSINESS	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A. / ATACAMA INMOCAPITAL	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
METROTEX.INC	1
MI CONDADO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
MYSTIC VALLEY	1
MYSTIC VALLEY, S.A. / THE GROUP REALTORS CORP.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
PERSEAS CORPORATION / MLGGROUP/ ACTIVENTAS	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR/ HOGARES ISN	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROMOTORA DEL CENTRO, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A. / INVERSIONES VENTAVIV,	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SUCASA	1
TERRAVITA PANAMA, S.A.	1
THE PHOENIX TOWERS, S.A. / MYSTIC TOWER, S.A.	1
VILLAS COCO DEL MAR	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	120

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	81,000.00
Incumplimiento de servicio	1	63,000.00
TOTAL	2	144,000.00

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	57,000.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	29,000.00
TOTAL	2	86,000.00

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

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALEMAUTOS PANAMÁ, S.A.	1
PMG PANAMA, S.A.	1
TOTAL	2

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

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

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

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/20 Próxima 20/09/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	76
Electrodomésticos/equipos electrónicos	64
Inmobiliarias	60
Celulares	54
Tv por cable	51
Almacén por departamentos	35
Agencia de autos	24
Hoteles o planes vacacionales	21
Telefonía	21
Venta de autos usados	21
Taller de reparación de autos	20
Servicio de intermediación	18
Agencias de viajes	13
Escuelas / colegio	10
Mueblerías	9
Constructoras	8
Líneas aéreas	8
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	8
Mueblería/equipo electrónico	8
Joyería/Relojerías	7
Servicios de instalación	7
Supermercados	6
Universidad	6
Casa de empeño	5
Ópticas	5
Ventas por internet	5
Almacén de ropa y calzados	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Repuestos para autos	4
Zapaterías	4
Alquiler de autos	3
Clínicas	3
Computadoras	3
Estaciones de gasolinas	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Salón de belleza	3
Servicios de grúas	3
Servicios Profesionales	3
Agencia de motos	3
Materiales de construcción	2
Servicios de transporte particular	2
Industrial	2
Almacén de telas	2
Eventos artísticos	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Lavautos	2
Herrerías	1
Seguros	1
Farmacias	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Material didáctico	1
TOTAL	637

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

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	205	32.2	2,038.23	417,836.89
Falta de información	172	27.0	969.51	166,756.53
Incumplimiento de contrato	60	9.4	1,259.96	75,597.61
Incumplimiento de servicio	43	6.8	1,210.49	52,051.22
Resolución de contrato	33	5.2	91.25	3,011.24
Anulación de contrato	25	3.9	261.21	6,530.34
Devolución de dinero	21	3.3	467.36	9,814.63
Vicio oculto	18	2.8	3,154.89	56,788.09
Daño y perjuicio	14	2.2	1,756.19	24,586.71
Custodia de bien	13	2.0	1,364.77	17,742.01
Resindir contrato	12	1.9	31.11	373.27
Venta engañosa	8	1.3	157.06	1,256.50
Cobro indebido	7	1.1	1,124.88	7,874.17
Veracidad de la publicidad	6	0.9	121.84	731.05
TOTAL	637	100.0	1,320.17	840,950.26

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

En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	137	26.3	1,340.93	183,708.05
Abandono	10	1.9	1,840.21	18,402.05
Acuerdo/Devolución	1	0.2	96.30	96.30
Acuerdo/Reparación	1	0.2	16,795.00	16,795.00
Acuerdo/Reemplazo	1	0.2	106.98	106.98
Resolución/Devolución	36	6.9	1,120.86	40,350.91
Resolución/Reemplazo	16	3.1	1,371.33	21,941.25
Desistimiento/Devolución	65	12.5	390.62	25,390.01
Pendiente constancia desistimiento	29	5.6	680.06	19,721.81
Resolución/Reparar	20	3.8	1,289.56	25,791.16
Transacción extrajudicial	10	1.9	2,622.19	26,221.93
Resoluciones/Varios	7	1.3	3,286.42	23,004.97
Declara resuelto	1	0.2	300.00	300.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	51	9.8	1,499.62	76,480.50
Acuerdo en audiencia/Reparación	16	3.1	2,232.74	35,723.87
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	22	4.2	1,988.29	43,742.30
Acuerdo en audiencia/Varios	98	18.8	429.51	42,092.40
TOTAL	521	100.0	1,151.38	599,869.49

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

En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	19	16,158.83
Incumplimiento de contrato	14	22,527.50
Vicio oculto	11	20,065.15
Devolución de dinero	9	5,176.88
Incumplimiento de garantía	3	8,840.53
Cobro indebido	2	6,616.19
Daño y perjuicio	2	5,506.17
TOTAL	60	84,891.25

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	18	45,769.16
Desistimiento	13	16,154.03
Resoluciones	17	33,926.29
TOTAL	48	95,849.48

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

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MELLOW SPRING INC.	3
NORBOT GROUP CORP.	3
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
PROMOCIONES LAS PERLAS	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DELOS REALTY INC.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO F1	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA LYKAR	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
PH AMITIE	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	1
PROMOTORA VILLA ALEANA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
THE GROUP INC.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A.	1
WU XIAN,S.A.	1
TOTAL	60

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-

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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	54	29,998.96
Falta de información	3	901.26
Vicio oculto	2	1,091.33
Venta engañosa	2	663.39
Veracidad de la publicidad	2	18.68
Anulación de contrato	1	1,586.52
TOTAL	64	34,260.14

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	33	14,807.54
Acuerdo	13	5,300.82
Resolución	11	7,228.51
TOTAL	57	27,336.87

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

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO A JULIO 2020**

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	12
PREMIER	9
FOTO SONIDO	8
ELEKTRA	5
PHOTURA	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
ÚNICA	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
DIGITAL CITY	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
DO IT CENTER	1
E-VISION	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
INVERSIONES LEYS S.A.	1
PANAFOTO	1
SILVER MODA, S.A.	1
SMART ZONE	1
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE	1
UNIVERSAL PHOTO	1
TOTAL	64

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	42	11,005.18
Falta de información	5	970.28
Custodia de bien	2	570.45
Incumplimiento de servicio	2	125.00
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Devolución de dinero	1	380.00
Venta engañosa	1	210.00
TOTAL	54	15,293.90

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	25	4,177.61
Acuerdo	10	2,000.10
Resolución	5	2,331.82
Transacción extrajudicial	1	275.00
TOTAL	41	8,784.53

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

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

**NACIONAL
PERIODO: ENERO A JULIO 2020**

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANTIAGO MOVIL, S.A.	5
JIN XU SHOP	3
3 JACC	2
GS MOVIL	2
MOVICELL	2
MOVISTAR	2
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	2
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL FAST	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL TEC	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELULAR MODA	1
CELULAR SHOP	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CITY CENTER	1
DIGITAL 22	1
DRAGON CELL	1
ELEKTRA	1
H5 MOVILES	1
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MULTI ELECTRONIC	1
NEW TECNO MOVIL & ACCES	1
NOVEDADES KING MÓVIL	1
P CELL STORE	1
PANACELL	1
PHONE STORE PTY	1
REDPRECIO.COM	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
STOP CELULAR PTY	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
TOTAL	54

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO A JULIO 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	5	5,101.46
Desistimiento	5	1,989.89
Resoluciones	4	3,436.00
TOTAL	14	10,527.35

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

...En los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

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

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

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO A JULIO 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	30,882.00
Acuerdo	3	48,091.00
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
TOTAL	8	84,473.00

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

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE

A. E. R.

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (a julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (a julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.1	31,847.77
2016	274	18.9	286,129.69
2017	313	21.6	298,966.18
2018	409	28.2	352,663.57
2019	333	22.9	186,287.36
2020	64	4.4	34,468.88
TOTAL	1,452	100.0	1,190,363.45

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

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

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

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

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 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.

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	59	48.0	32,406.22
Resueltas	64	52.0	34,468.88
Acuerdo	55	44.7	30,406.50
Resolución de Fondo	9	7.3	4,062.38
TOTAL	123	100.0	66,875.10

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

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

... En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	63	98.4	34,003.48
Conciliación-Veracidad	1	1.6	465.40
TOTAL	64	100.0	34,468.88

... En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	58	47.9	32,365.02
Acuerdos	54	44.6	29,941.10
Resoluciones	9	7.4	4,062.38
TOTAL	121	100.0	66,368.50

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

... En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 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.

... En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	12	92.3	64,874.29	778,491.50
Acuerdo judicial	1	7.7	15,200.00	15,200.00
TOTAL	13	100.0	61,053.19	793,691.50

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

.. En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	13	2,043,076.26
Incumplimiento de contrato	3	190,576.57
Falta de información comercial	2	259,998.75
	18	2,493,651.58

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	17	2,485,651.58
Hoteles o planes vacacionales	1	8,000.00
TOTAL	18	2,493,651.58

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

AÑO: 2006 - 2020 (hasta julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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	6.3	3,177,387.81
2010	197	17.6	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	8.0	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	18	1.6	2,493,651.58
TOTAL	1,120	100.0	52,948,812.63

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

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/20 Próxima 20/09/20

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	20	2.7	16,450.00	6.8
SUPERMERCADO REY	31	4.2	42,375.00	17.4
SUPERMERCADO XTRA	25	3.4	14,700.00	6.0
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.5	8,325.00	3.4
SUPER CARNES	5	0.7	1,550.00	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.3	1,650.00	0.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	1.1	8,700.00	3.6
OTROS	646	87.2	149,465.00	61.5
TOTAL	741	100.0	243,215.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2020 (a julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	20	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	4	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	28	97	72
	Eliminar Nunca ha mantenido relación con agente económico	37	157	95
	Consulta sin autorización	8	19	24
Rectificar	Rectificar historial (números)	42	210	103
	Rectificar forma de pago	2	8	2
	Rectificar monto del último pago	4	4	9
	Rectificar fecha de último pago	4	14	6
	Rectificar saldo actual	11	10	13
	Rectificar monto original	0	4	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0	2	0
Modificar	Modificar de activa a cancelada	23	58	61
TOTAL		183	772	507

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

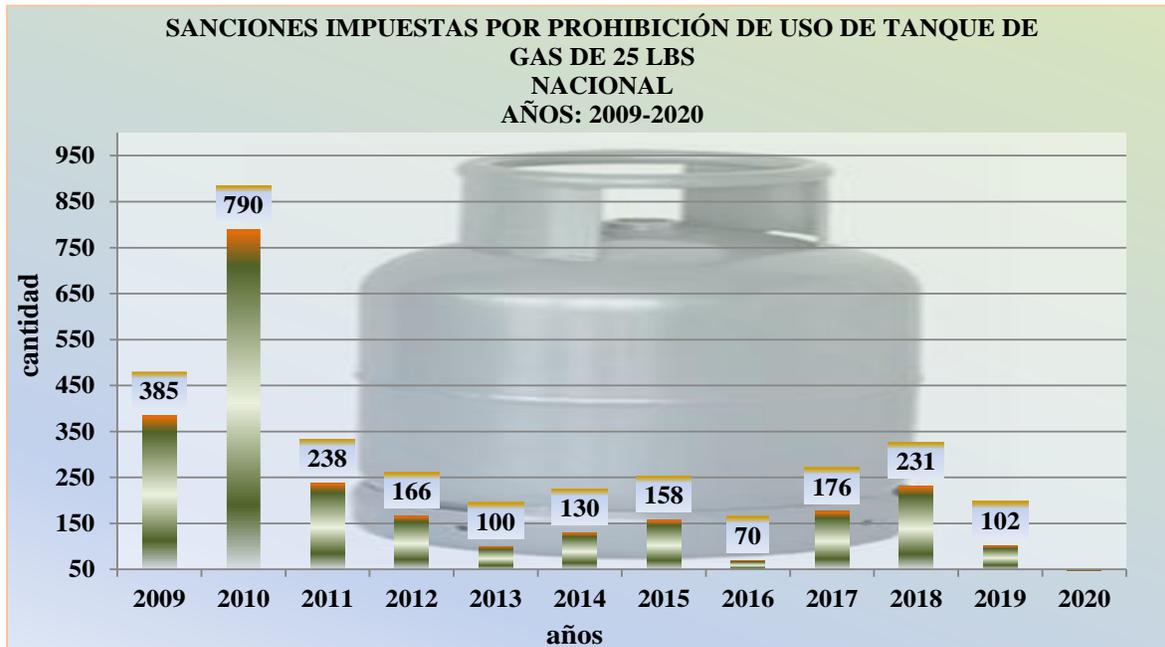
AÑOS: 2009 - 2020 (a julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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	20	26,250.00
TOTAL	2,566	1,459,390.00

.NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.



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

NACIONAL

AÑO: 2020 (a julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	11	13,750.00
Panaderías/Refresquería	4	6,750.00
Lavanderías/Lavamáticos	2	2,000.00
Otros	3	3,750.00
TOTAL	20	26,250.00

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

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2007- 2020 (a julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	190
2019	7
2020	296
TOTAL	1,211

Fuente: Departamento de Investigación.

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

AÑOS: 2007- 2020 (a julio)

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	7	5,850.00
TOTAL	259	304,285.00

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2014-2020

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

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

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

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2015 - 2020 (hasta julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2020 (hasta julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

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

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B./.)
POR QUEJAS		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	8	376,624.00
POR DENUNCIA		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	7	0.00
La publicidad no es veraz	63	0.00
No cumplieron con la publicidad	10	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	2	0.00
POR OFICIO		
Aplican restricciones	1	0.00
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	7	0.00
La publicidad no es veraz	13	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
No indica fecha de duración	81	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	1	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	1	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	2	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	6	0.00
TOTAL	206	376,624.00
VERIFICACIÓN	5	0.00

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Rectificó	5	0.00
Suspendió	17	0.00
Sin Falta	4	0.00
Suspendió/ rectificó	0	0.00
QUEJAS		
Honró	2	855.90
TOTAL	28	855.90

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	123
Internet	74
Medios Impresos	6
Prensa	6
Radio	3
Vallas	2
TOTAL	214

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.



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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2020

Última Act. 20/07/2020 Próxima 20/08/2020

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
SUPER XTRA	6
DIGICEL	5
SUPERMERCADOS REY	5
SUPER 99	4
EL CAMPEON	3
FARMACIAS ARROCHA	3
MOVISTAR	3
MULTIMAX	3
PREMIER	3
ALMACEN TITAN	2
APETTITO24	2
BURGER KING	2
CANON PANAMA, S.A.	2
CARBONE	2
CINEPOLIS	2
DOMINOS PIZZA	2
EL BLOKE SUMMER FEST	2
EL FUERTE	2
FELIX B MADURO	2
LA ONDA	2
MADISON STORE	2
NOVEY	2
SPORT FASHION	2
SPORTLINE AMERICA	2
SUPER CARNES	2
SUPERMERCADO JUMBO	2
TOTAL	69

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Veracidad de la Publicidad.

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

NACIONAL

AÑO: 2020

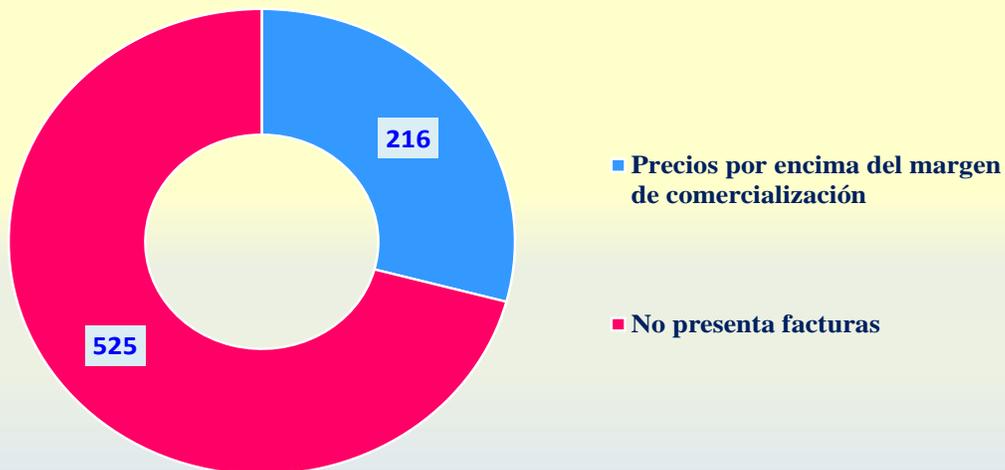
Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

ANOMALÍAS	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
Precios por encima del margen de comercialización	77	74	65	0	0	216
No presenta facturas	127	255	140	2	1	525
TOTAL	204	329	205	2	1	741

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

Fuente: Departamento de Verificación

**GRÁFICO DE ACTAS CON ANOMALIAS POR MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE ASEO, LIMPIEZA Y CONSUMO
AÑO: 2020**



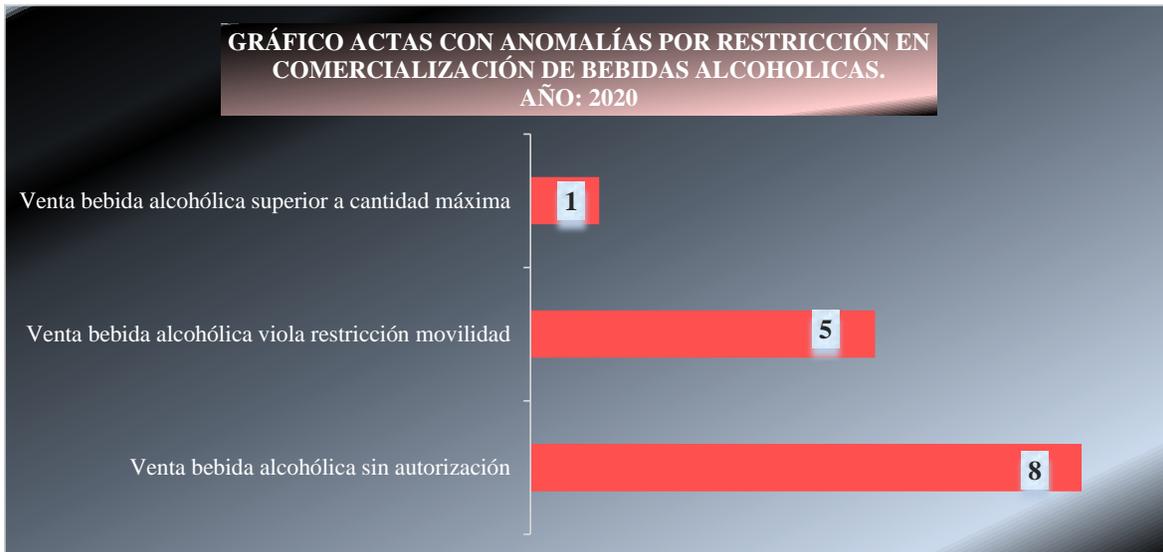
**ACTAS CON ANOMALÍAS AL DECRETO EJECUTIVO No.612 DEL 8 DE MAYO 2020; POR
RESTRICCIÓN EN COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS
AÑO: 2020**

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

ANOMALÍAS	MAY	JUN	JUL	TOTAL
Venta bebida alcohólica sin autorización	4	3	1	8
Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	2	3	0	5
Venta bebida alcohólica superior a cantidad máxima	1	0	0	1
TOTAL	7	6	1	14

NOTA: Estas anomalías comienzan a verificarse a partir del mes de mayo, cuando entra a regir el Decreto No. 612 del 08 de mayo de 2020.

Fuente: Departamento de Verificación



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

SEDE CENTRAL

AÑOS : 2019 - 2020 (hasta julio)

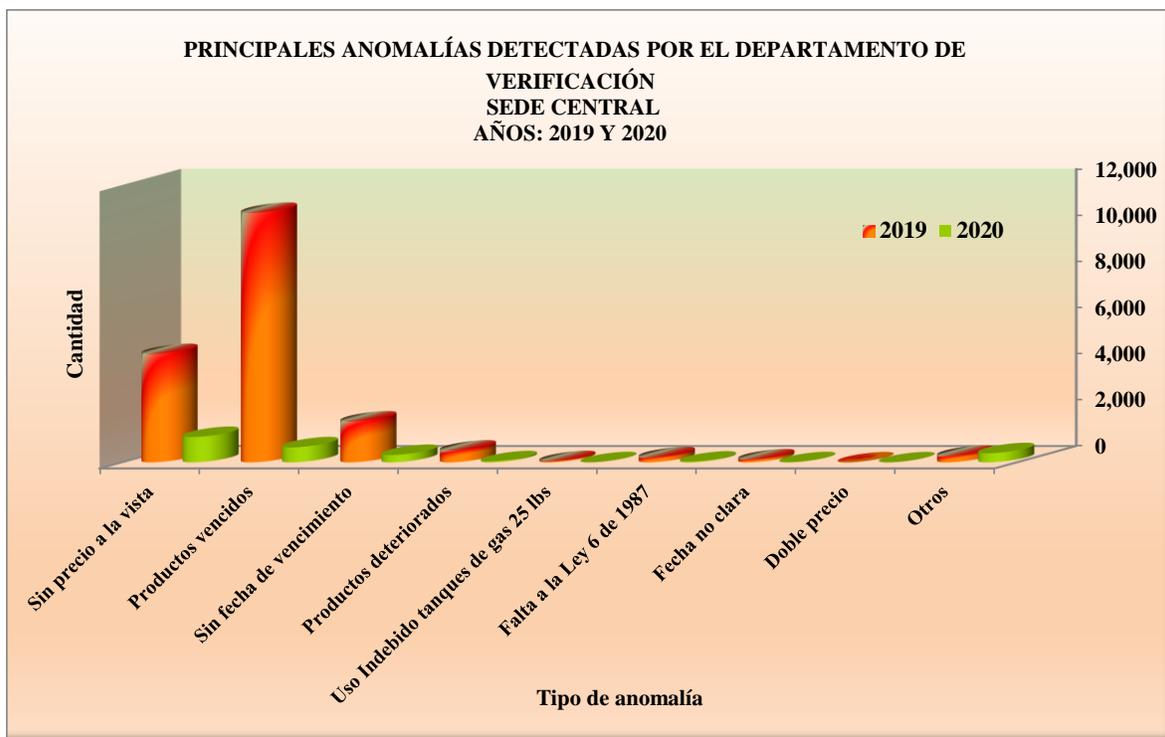
Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

TIPO DE ANOMALÍA	2019	2020
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,691	1,099
Productos vencidos	10,804	650
Sin fecha de vencimiento	1,769	320
Productos deteriorados	510	46
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	55	5
Falta a la Ley 6 de 1987	223	32
Fecha no clara	129	7
Doble precio	3	2
Otros	285	396
TOTAL	18,469	2,557

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

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



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

SEDE CENTRAL

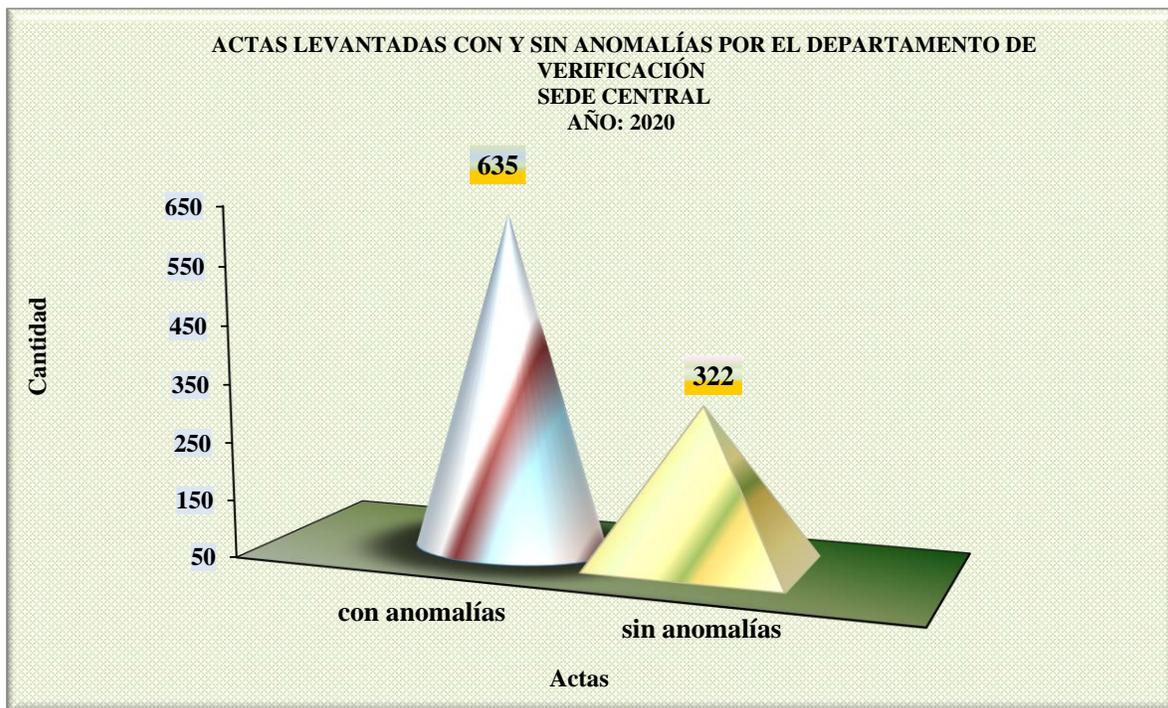
PERÍODO: ENERO - JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	635	322

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



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

SEDE CENTRAL

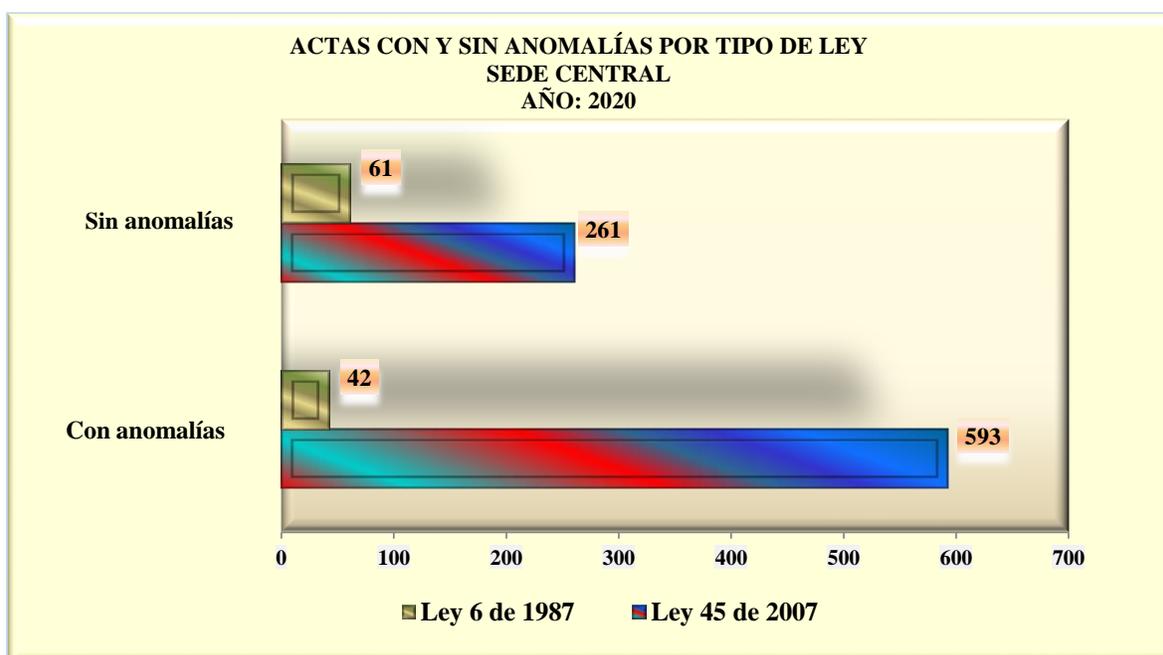
PERÍODO: ENERO - JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	593	261
Ley 6 de 1987	42	61

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

NACIONAL

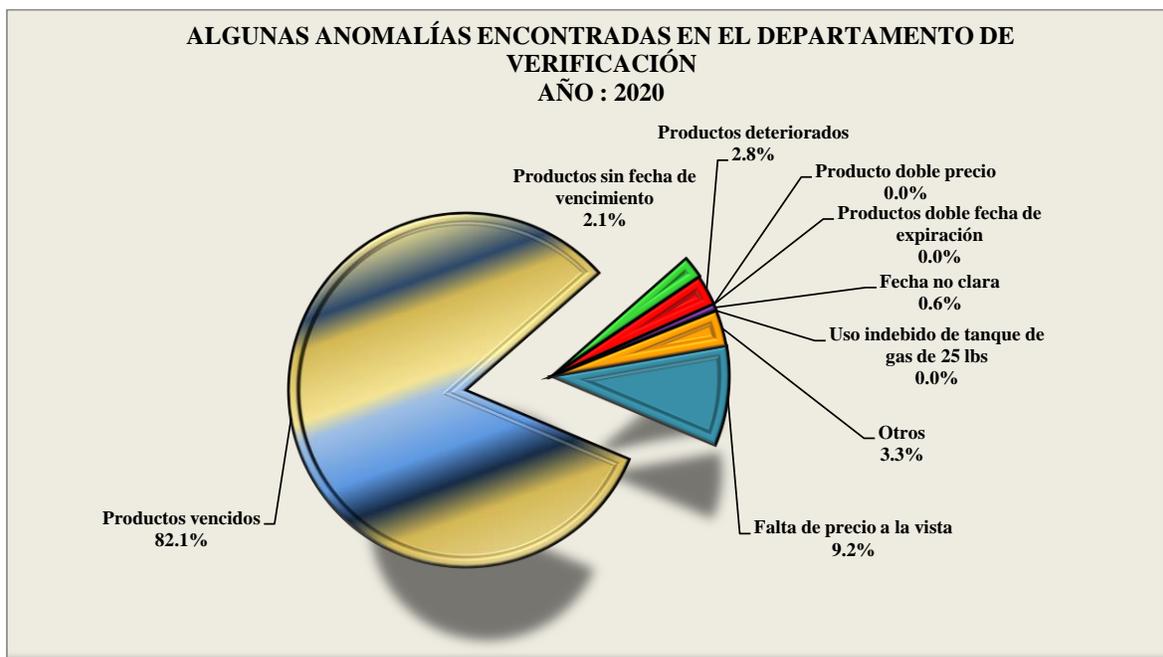
PERÍODO : ENERO - JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	2,668	9.2
Productos vencidos	23,932	82.1
Productos sin fecha de vencimiento	600	2.1
Productos deteriorados	810	2.8
Productos doble fecha de expiración	1	0.0
Producto doble precio	6	0.0
Fecha no clara	163	0.6
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	12	0.0
Otros	948	3.3
TOTAL	29,140	100.0

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación



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

NACIONAL

PERIODO : ENERO - JULIO 2020

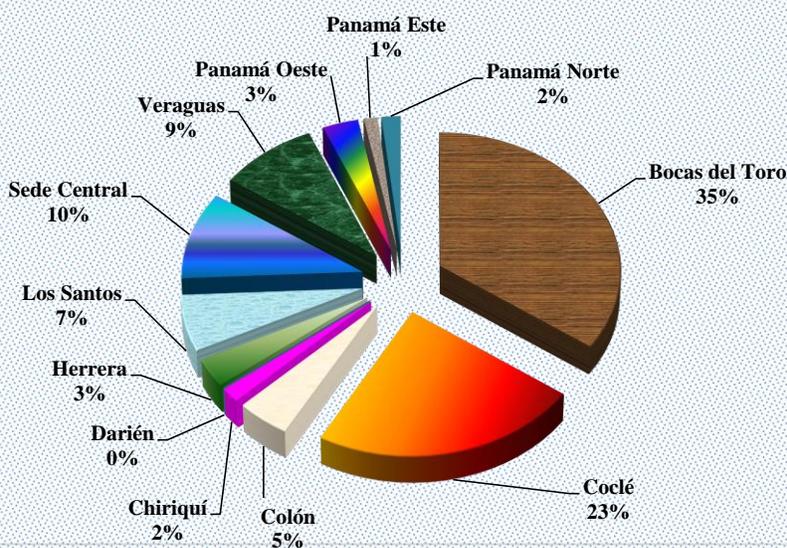
Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	10,142	34.8
Coclé	6,806	23.4
Colón	1,352	4.6
Chiriquí	482	1.7
Darién	0	0.0
Herrera	959	3.3
Los Santos	1,898	6.5
Sede Central	2,989	10.3
Veraguas	2,659	9.1
Panamá Oeste	967	3.3
Panamá Este	370	1.3
Panamá Norte	516	1.8
TOTAL	29,140	100.0

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

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



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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES												TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	55	280	515	99	0	11	52	1,187	108	29	264	68	2,668
Productos vencidos (PV)	productos	9,701	6,139	730	303	0	901	1,699	978	2,382	269	397	433	23,932
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	69	12	3	0	2	0	323	110	0	79	0	600
Productos deteriorados	productos	318	229	58	0	0	1	87	46	4	65	2	0	810
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Productos doble precio	productos	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2	0	6
Fecha no clara	productos	0	2	3	0	0	0	0	7	1	0	150	0	163
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	2	8	0	0	1	0	0	12
No recibir billetes de B.50.00 y B.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	5	0	0	2	0	11
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letreiro	establecimiento	0	4	0	0	0	0	6	6	1	0	0	0	17
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	2	0	3	0	0	0	25	0	2	1	1	34
Falta a la ley 6ta de 1987 letreiro 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 letreiro	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Falta a la ley 134 de 2013 letreiro con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento	0	29	16	14	0	10	1	115	5	0	23	3	216
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	64	38	15	54	0	23	44	197	48	2	37	3	525
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	0	8
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	5
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	1	1	1	0	0	0	13	0	2	3	1	22
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	41	0	0	0	0	42
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	4	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	21
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	3	0	0	0	2	5
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	4
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	5
TOTAL		10,142	6,805	1,252	482	0	959	1,898	2,988	2,659	370	967	513	29,140

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

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

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

REGIONALES

PERÍODO: ENERO - JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	55	280	515	99	0	11	52	108	29	264	68	1,481
Productos vencidos (PV)	productos	9,701	6,139	730	303	0	901	1,699	2,382	269	397	433	22,954
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	69	12	3	0	2	0	110	0	79	0	277
Productos deteriorados	productos	318	229	58	0	0	1	87	4	65	2	0	764
Productos doble fecha de expiración	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Producto doble precio	productos	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	4
Fecha no clara	productos	0	2	3	0	0	0	1	0	150	0	0	156
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	2	8	0	1	0	0	12
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	9
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43" con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	6
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007/ No cumple con tramite de seleccionabilidad	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	4	0	0	0	6	1	0	0	0	0	11
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	2	0	3	0	0	0	2	1	1	0	9
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento	0	29	16	14	0	10	1	5	0	23	3	101
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	64	38	15	54	0	23	44	48	2	37	3	328
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	4
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en envase abierto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	3	1	0	5
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica en cerco sanitario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	1	1	1	0	0	0	0	2	3	1	9
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	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	3	0	4
TOTAL POR REGIONAL		10,142	6,806	1,352	482	0	959	1,898	2,659	370	967	516	26,151

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación

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

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	90	18.5	222,772	79.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	11,510	4.1
SUPER CARNES		0.0	1,612	0.6
SUPERMERCADO REY	151	31.0	15,677	5.6
SUPERMERCADO XTRA	55	11.3	15,289	5.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	145	29.8	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	9.4	63	0.0
TOTAL	487	100.0	279,612	100.0

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

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

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

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

NACIONAL

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	97	17.1	18,432	7.7
SUPERMERCADO 99	96	16.9	116,492	48.7
SUPERMERCADO XTRA	181	31.9	40,064	16.7
SUPERMERCADO REY	174	30.6	36,036	15.1
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	8	1.4	19,181	8.0
SUPER CARNES	12	2.1	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	568	100.0	239,311	100.0

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

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

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

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

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

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

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

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

PERÍODO: DEL 20 DE JULIO 2019 A JULIO 2020

NACIONAL

Última Act.20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
	Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple
	No cumple	192
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	49
	No cumple	79
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	103
	No	34
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	89
	No	34
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	60
	No	32
No entrega/ No vende bolsa		582
TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO CUMPLE		
Verificaciones cumple		1,098
Verificaciones no cumple		371
TOTAL		1,469

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.

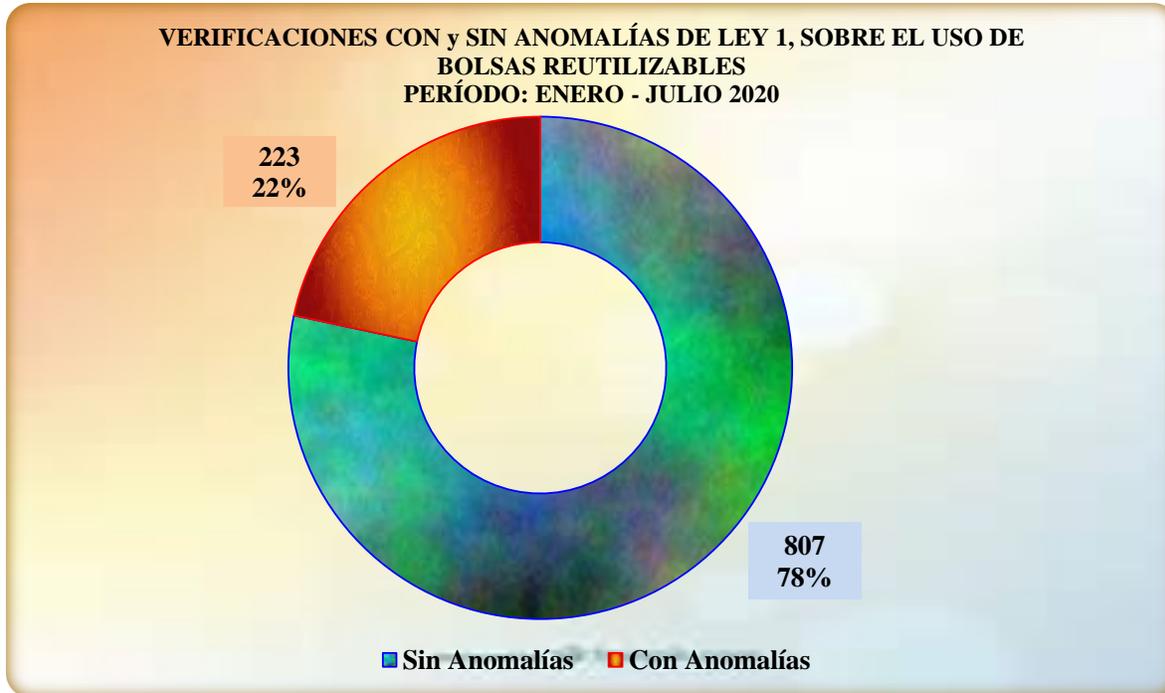
VERIFICACIÓN DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PERÍODO: DEL 20 DE JULIO 2019 A JULIO 2020

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	Sin Anomalías	807
	Con Anomalías	223
TOTAL		1,030

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Verificación.



CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO, SOBRE LEY 1 DE 2018, USO DE BOLSAS REUTILIZABLES

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	21	...
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	9	2,100.00

NOTA: Las sanciones fueron impuestas por incumplir con el certificado de conformidad y no declarar costos de las bolsas.

Fuente: Departamento de Verificación.

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

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

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



**VERIFICACIONES DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA,
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO A JULIO 2020**

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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

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

Fuente: Departamento de Metrología.



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

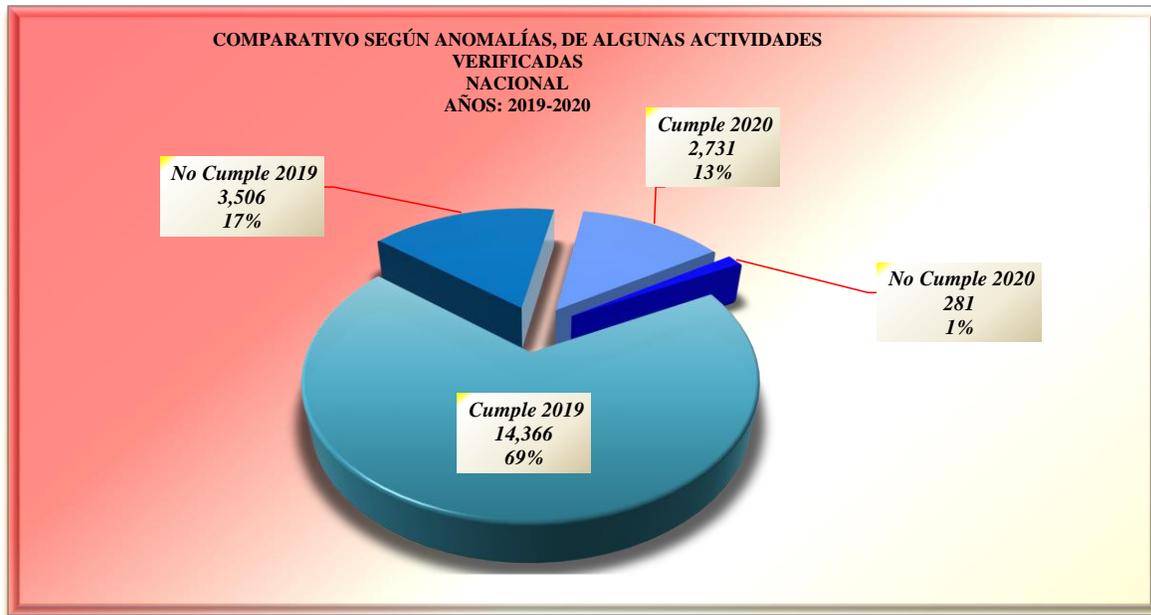
Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

ACTIVIDADES	Cumple 2020	No Cumple 2020	Cumple 2019	No Cumple 2019
Escáner	115	121	147	194
Pesas y Balanzas	150	12	937	220
Combustible (1)	1,198	30	4,375	59
Contenido Neto (lotes)	989	0	7,492	2,738
Mat. Construcción (establec)	28	33	56	143
Grasas (pailas-freidoras)	223	7	1,331	25
Procedencia del Producto Alimenticio	0	14
Verificaciones Especiales	28	64	28	127
TOTAL	2,731	281	14,366	3,506

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

.NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.



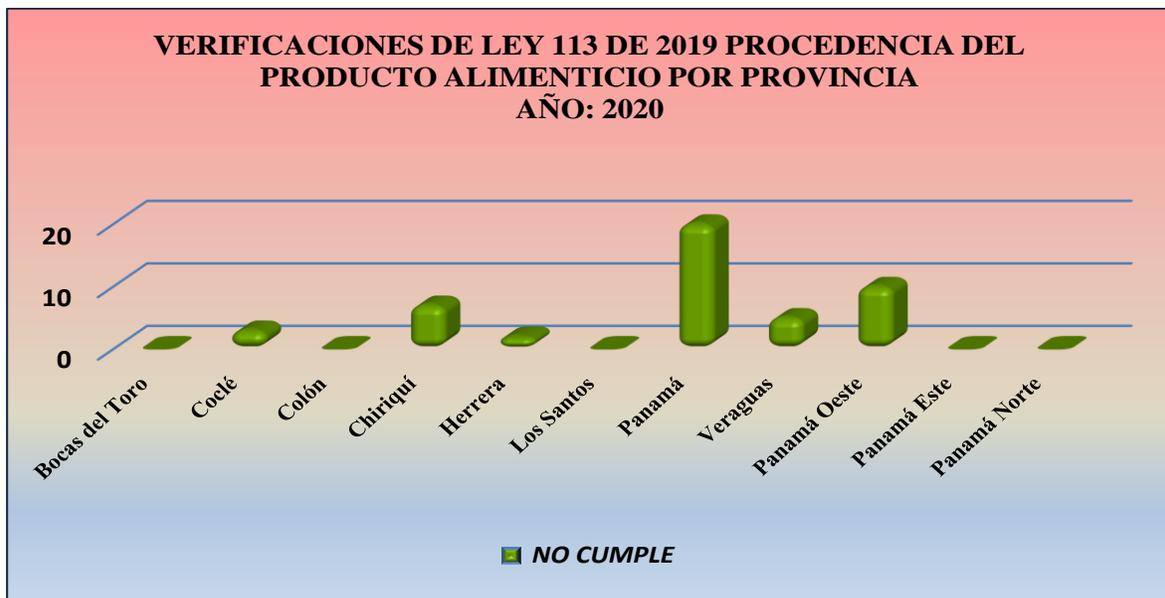
VERIFICACIÓN DE LEY 113 DE 2019, PROCEDENCIA DEL PRODUCTO ALIMENTICIO QUE NO CUMPLEN POR PROVINCIAS

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

REGIONALES	NO CUMPLE
Bocas del Toro	0
Coclé	3
Colón	0
Chiriquí	7
Herrera	2
Los Santos	0
Panamá	22
Veraguas	5
Panamá Oeste	10
Panamá Este	0
Panamá Norte	0
TOTAL	49

.NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO



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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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	32	2	0	0	5	0	1	1	12	3	23	0	73	6	79
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	3
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	1	4
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (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	8	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8
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	4	0	1	6	0	27	1	2	0	16	6	51	12	63
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	38	0	328	1	0	0	136	0	502	1	503
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	7	0	80	1	0	0	30	0	117	1	118
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	6	1	3	13	2	9	10	8	3	7	10	7	4	16	38	61	99
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0	0	38	0	33	0	13	0	27	0	13	0	28	0	152	0	152
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1	0	28	0	26	0	8	0	15	0	11	0	24	0	113	0	113
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	9	0	0	0	37	0	24	1	18	0	10	0	88	1	89
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	23
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	23
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	6	16	0	0	9	1	1	13	15	30	45
TOTAL DE ACTIVIDADES		6	1	45	20	2	10	133	24	466	12	51	11	220	35	958	113	1071

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

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

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

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

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología.

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		Total de Productos		TOTAL		
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		cumple	no cumple
		Andánsis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	32	2	0	0	5	0	1	1	12	3	77	6	23	0	150	12	162	4	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4	
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	957	0	0	0	958	0	958	0	
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	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	0	0	0	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4	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	0	0	0	
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	15	0	0	0	31	0	31	31	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	8	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	23	0	0	8	23	31	31	31	
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	10	0	0	20	10	30	30	30	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	4	0	1	6	0	27	1	2	0	27	10	16	6	78	22	100	100	
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	38	0	328	1	0	0	410	5	136	0	912	6	918	918	
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	7	0	80	1	0	0	91	1	30	0	208	2	210	210	
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación de escáner	establecimiento	6	1	3	13	2	9	10	8	3	7	10	7	77	60	4	16	115	121	236	236	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		38		33		13		27		13		95		28		247		247	247	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1		28		26		8		15		11		92		24		205		205	205	
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	9	0	0	0	37	0	24	1	18	0	125	6	10	0	223	7	230	230	
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14	14	14	14	
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	4	4	4	
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	6	16	0	0	9	1	12	34	1	13	28	64	92	92	
TOTAL DE ACTIVIDADES		6	1	45	20	2	10	133	24	466	12	51	11	1,819	173	220	35	2,742	286	3,028	3,028	

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

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

.. En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020; las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología

***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

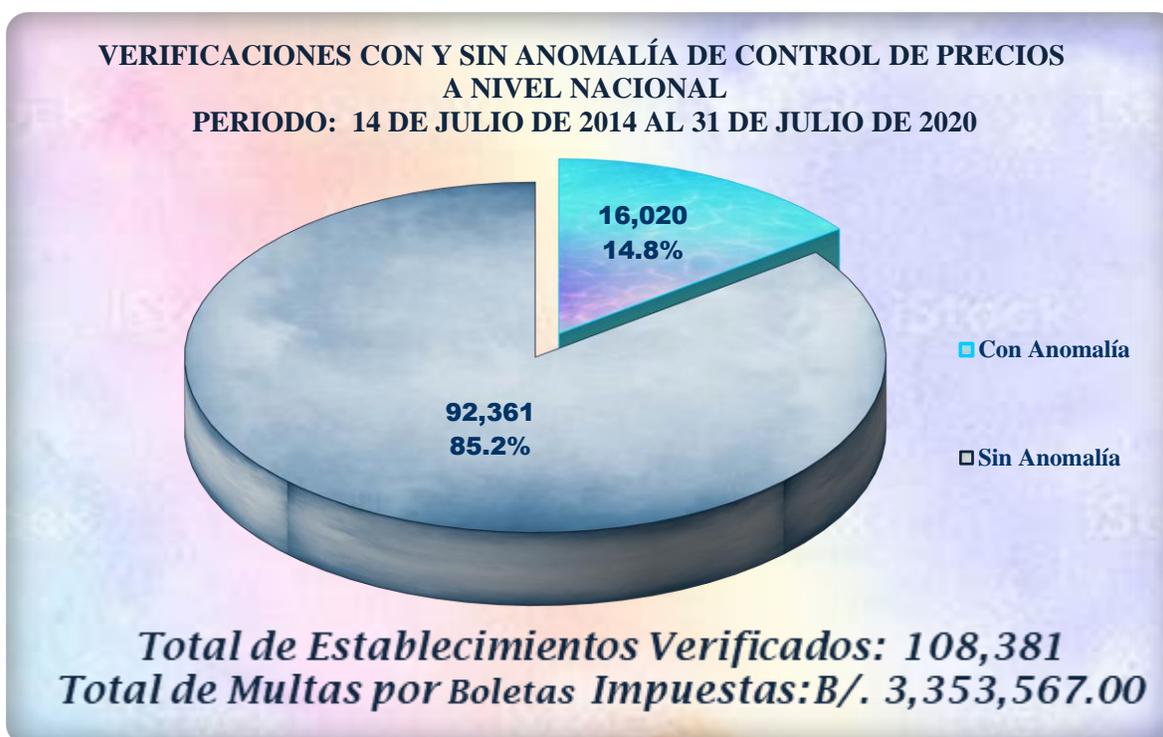
NACIONAL

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

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

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	16,020
Sin Anomalía	92,361
TOTAL	108,381

Fuente: Departamento de Control de Precios.



NACIONAL

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

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

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	7,759
Mini Super	51,739
Abarroterías	48,883
TOTAL	108,381

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 JULIO DE 2020



Total de Establecimientos Verificados: 108,381
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 3,353,567.00