



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

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**2020**



**CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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-May 20	793	15,688,064.25

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: 2006 al 2020**

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
May-Dic 06	1,307	8,349,724.68
Ene-Dic 07	1,778	13,072,664.91
Ene-Dic 08	1,663	16,609,238.39
Ene-Dic 09	1,986	24,885,434.32
Ene-Dic 10	2,683	25,584,054.33
Ene-Dic 11	2,741	20,394,925.08
Ene-Dic 12	3,067	19,852,861.29
Ene-Dic 13	3,009	15,831,577.93
Ene-Dic 14	2,821	17,258,253.71
Ene-Dic 15	2,526	13,811,018.12
Ene-Dic 16	2,968	23,785,167.73
Ene-Dic 17	2,785	37,832,687.41
Ene-Dic 18	2,853	38,517,035.04
Ene-Dic 19	2,519	34,623,016.02
Ene-May 20	507	5,108,474.90

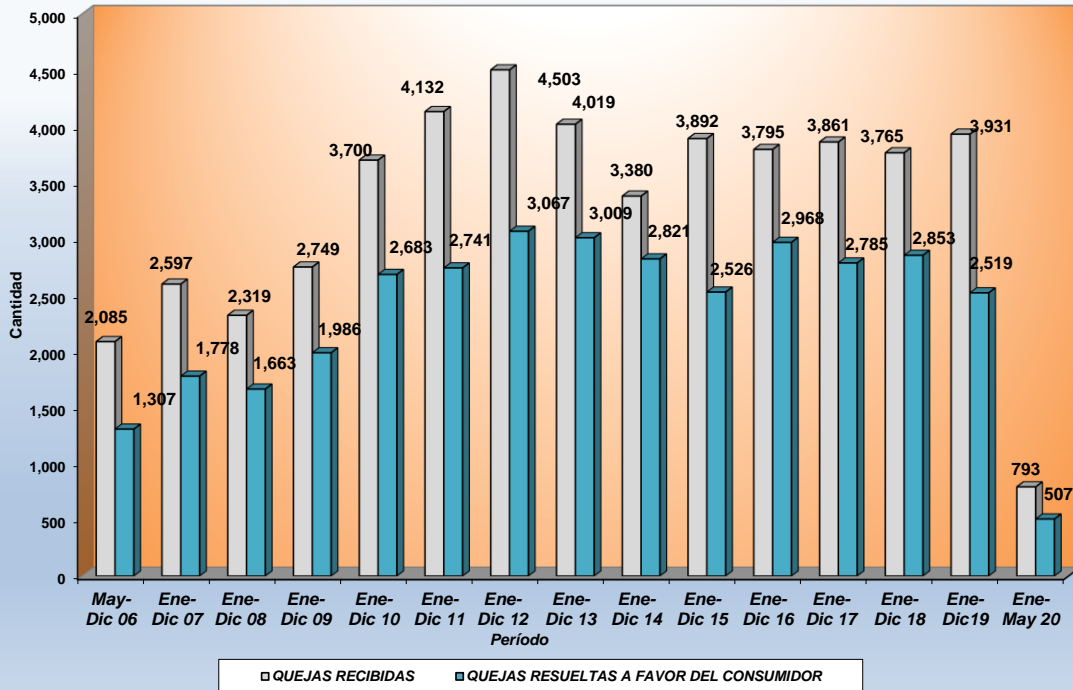
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2020 (NACIONAL)</b>	<b>35,213</b>	<b>315,516,133.86</b>
---	---------------	-----------------------

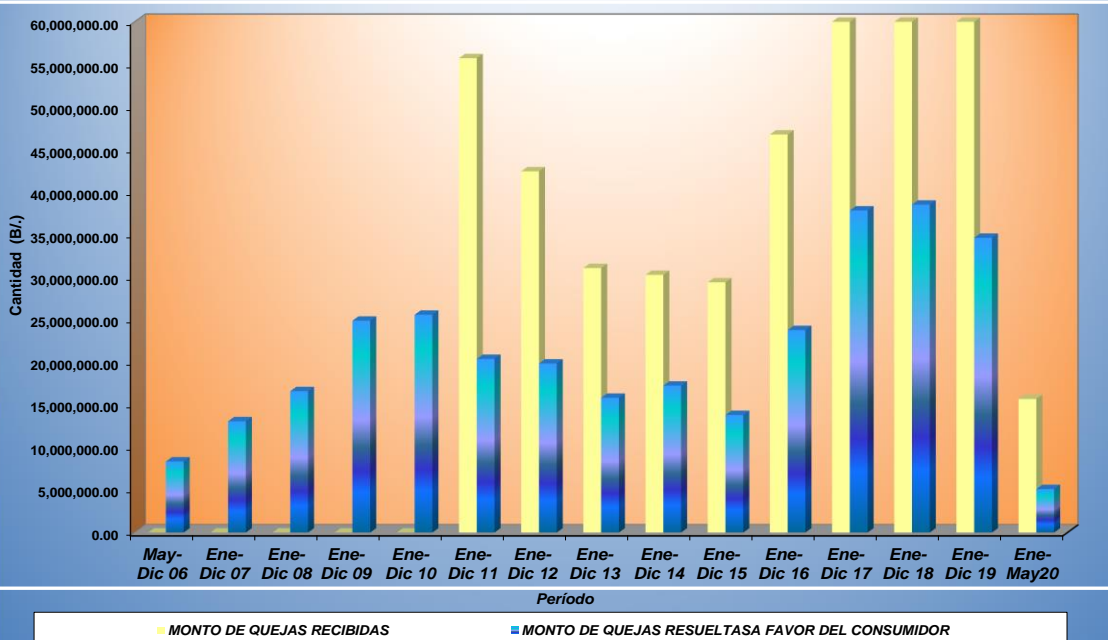
NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: ACODECO

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



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



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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: 2006 al 2020**

**Última Act. 20/06/20 Próxima 20/07/20**

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-May-20	562	14,759,511.68

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

**SEDE CENTRAL**

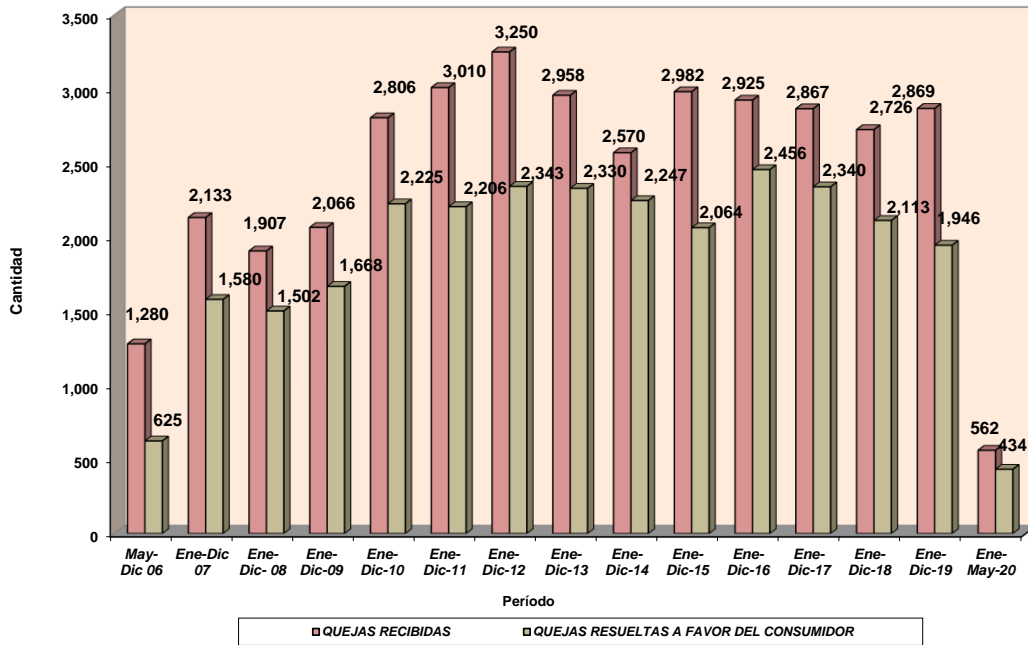
**PERÍODO: 2006 al 2019**

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./)
May-Dic 06	625	6,135,782.73
Ene-Dic 07	1,580	12,799,137.97
Ene-Dic- 08	1,502	15,434,479.96
Ene-Dic-09	1,668	23,392,574.75
Ene-Dic-10	2,225	25,059,286.18
Ene-Dic-11	2,206	19,654,884.23
Ene-Dic-12	2,343	19,099,357.11
Ene-Dic-13	2,330	14,569,221.22
Ene-Dic-14	2,247	15,126,113.19
Ene-Dic-15	2,064	12,811,243.34
Ene-Dic-16	2,456	23,212,624.54
Ene-Dic-17	2,340	36,828,935.15
Ene-Dic-18	2,113	37,172,420.53
Ene-Dic-19	1,946	33,005,384.31
Ene-May-20	434	5,038,880.49
<b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2020</b>	<b>28,079</b>	<b>299,340,325.70</b>

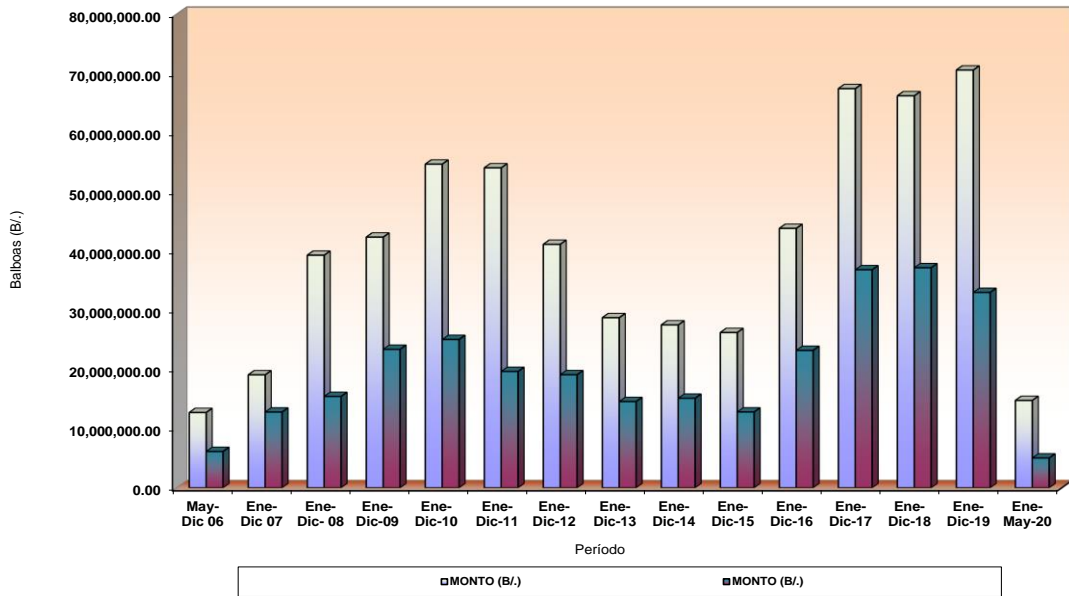
NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: ACODECO**

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



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A MAYO 2020

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	730	562	46	122	
REGIONAL	Expedientes	276	231	18	27	
<b>TOTAL NACIONAL</b>		<b>1,006</b>	<b>793</b>	<b>64</b>	<b>149</b>	<b>0</b>
Promedio de Quejas Diarias	9					
Promedio de Quejas Semanal	50					
Promedio de Quejas Mensual	201					

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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%	76.99%	6.30%	16.71%	0.00%
REGIONAL	Expedientes	100%	83.70%	6.52%	9.78%	...

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. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

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-May-20	231	928,552.57

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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-May-20	73	69,594.41

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/20 Próxima 20/07/20**

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

**NOTA:** En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

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

..En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

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

**PERÍODO: ENERO A MAYO 2020**

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

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

..En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

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

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

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

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

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

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

... En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/20 Próxima 20/07/20**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Funerarias	76
Electrodomésticos/equipos electrónicos	59
Inmobiliarias	57
Celulares	51
Tv por cable	50
Almacén por departamentos	32
Agencia de autos	24
Hoteles o planes vacacionales	21
Telefonía	21
Venta de autos usados	21
Taller de reparación de autos	20
Servicio de intermediación	18
Agencias de viajes	13
Escuelas / colegio	10
Mueblerías	9
Constructoras	8
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	8
Mueblería/equipo electrónico	8
Joyería/Rejojerías	7
Líneas aéreas	7
Servicios de instalación	7
Universidad	6
Casa de empeño	5
Supermercados	5
Ópticas	5
Ventas por internet	5
Almacén de ropa y calzados	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Repuestos para autos	4
Zapaterías	4
Alquiler de autos	3
Clínicas	3
Computadoras	3
Estaciones de gasolinas	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Salón de belleza	3
Servicios de grúas	3
Servicios Profesionales	3
Agencia de motos	3
Materiales de construcción	2
Servicios de transporte particular	2
Industrial	2
Almacén de telas	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Lavautos	2
Herrerías	1
Seguros	1
Eventos artísticos	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>

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

...En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	194	31.4	2,126.15	412,473.42
Falta de información	170	27.5	983.78	166,259.36
Incumplimiento de contrato	60	9.7	1,259.96	75,597.61
Incumplimiento de servicio	42	6.8	1,232.31	51,756.81
Resolución de contrato	33	5.3	91.25	3,011.24
Anulación de contrato	24	3.9	271.00	6,504.02
Devolución de dinero	18	2.9	494.70	8,904.63
Vicio oculto	17	2.8	3,106.36	52,808.09
Daño y perjuicio	14	2.3	1,756.19	24,586.71
Custodia de bien	13	2.1	1,364.77	17,742.01
Rescindir contrato	12	1.9	31.11	373.27
Venta engañosa	8	1.3	157.06	1,256.50
Cobro indebido	7	1.1	1,124.88	7,874.17
Veracidad de la publicidad	6	1.0	121.84	731.05
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>100.0</b>	<b>1,345.02</b>	<b>829,878.89</b>

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

En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	122	27.1	1,491.47	181,959.24
Acuerdo en audiencia/Varios	85	18.8	488.76	41,544.33
Desistimiento/Devolución	61	13.5	353.17	21,543.34
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	49	10.9	1,476.13	72,330.50
Resolución/Devolución	29	6.4	1,288.98	37,380.51
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	19	4.2	650.39	12,357.35
Pendiente constancia desistimiento	17	3.8	756.48	12,860.15
Acuerdo en audiencia/Reparación	15	3.3	2,355.20	35,328.03
Resolución/Reparar	13	2.9	1,550.38	20,154.99
Resolución/Reemplazo	13	2.9	1,273.35	16,553.60
Abandono	10	2.2	1,840.21	18,402.05
Transacción extrajudicial	8	1.8	3,260.28	26,082.26
Resoluciones/Varios	7	1.6	3,286.42	23,004.97
Acuerdo/Reparación	1	0.2	16,795.00	16,795.00
Declara resuelto	1	0.2	300.00	300.00
Acuerdo/Reemplazo	1	0.2	106.98	106.98
<b>TOTAL</b>	<b>451</b>	<b>100.0</b>	<b>1,190.03</b>	<b>536,703.30</b>

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

En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

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

**PERÍODO: ENERO A MAYO 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	17	45,669.16
Desistimiento	11	14,824.03
Resoluciones	12	26,374.09
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>86,867.28</b>

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

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

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MELLOW SPRING INC.	3
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
NORBOT GROUP CORP.	2
PROMOCIONES LAS PERLAS	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DELOS REALTY, INC	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO F1	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA LYKAR	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
PH AMITIE	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
THE GROUP INC.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A.	1
WU XIAN,S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

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

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	27	12,386.37
Acuerdo	12	4,904.98
Resolución	10	6,944.99
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>24,236.34</b>

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

...En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	24	3,995.71
Acuerdo	9	1,827.10
Resolución	4	2,165.77
Transacción extrajudicial	1	275.00
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>8,263.58</b>

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

...En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>5,022.15</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

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

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

...En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>257,305.68</b>

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 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
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>187,661.83</b>

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

...En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

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

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

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

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

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

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



**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS****NACIONAL****PERIODO: ENERO A MAYO 2020****Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 mayo )**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 mayo )**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

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

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 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
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>	<b>45,387.49</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

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

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

.. En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

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

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

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

... En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

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

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

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

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

... En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

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

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

... En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

**NOTA:** En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

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

.. En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	11	1,474,716.26
Falta de información comercial	2	259,998.75
Incumplimiento de contrato	1	18,090.00
	<b>14</b>	<b>1,752,805.01</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	13	1,744,805.01
Hoteles o planes vacacionales	1	8,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1,752,805.01</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 mayo)**

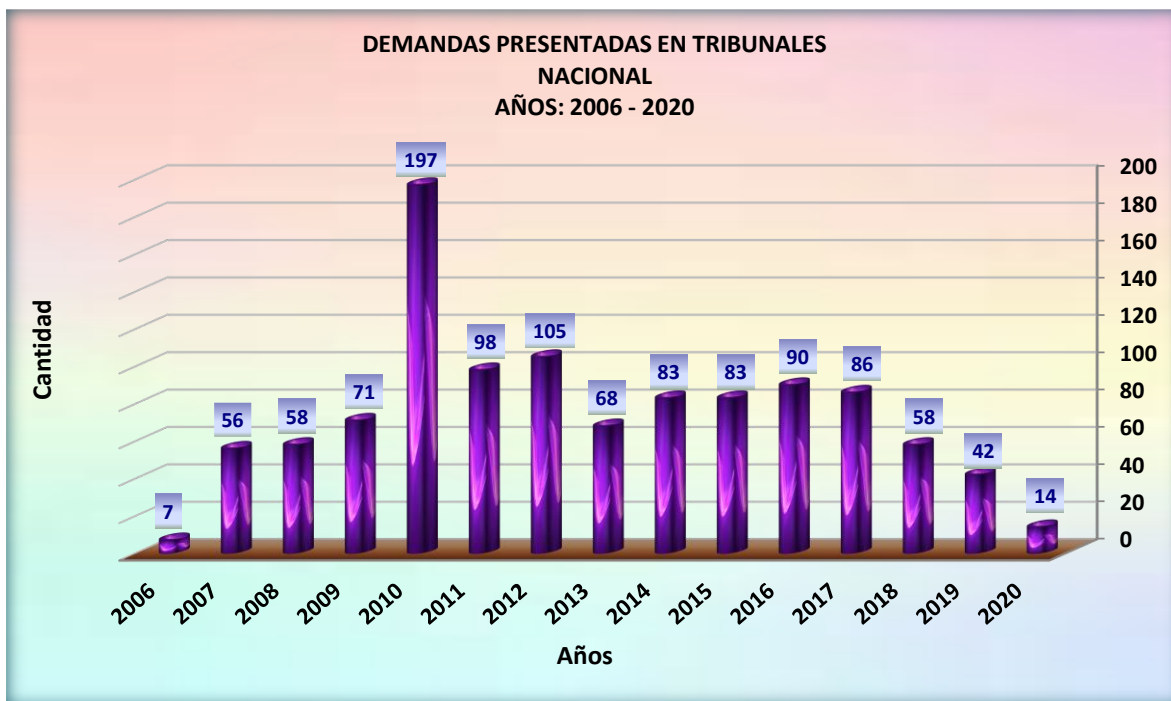
**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

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

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

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



# ***DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN***

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	2,660	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	794	358,555.00

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

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

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

**Fuente: Departamento de Investigación.**

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2020 ( a mayo )

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

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

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

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A MAYO 2020

Última Act. 20/06/20 Próxima 20/07/20

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B/.)	% MONTO
SUPERMERCADO 99	19	2.9	16,300.00	6.9
SUPERMERCADO REY	24	3.6	42,375.00	17.9
SUPERMERCADO XTRA	24	3.6	14,700.00	6.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	4	0.6	8,325.00	3.5
SUPER CARNES	5	0.8	1,550.00	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.3	1,650.00	0.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	8	1.2	8,700.00	3.7
OTROS	580	87.1	142,575.00	60.4
<b>TOTAL</b>	<b>666</b>	<b>100.0</b>	<b>236,175.00</b>	<b>100.0</b>

NOTA: Excluye control de precios.

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

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

**NACIONAL**

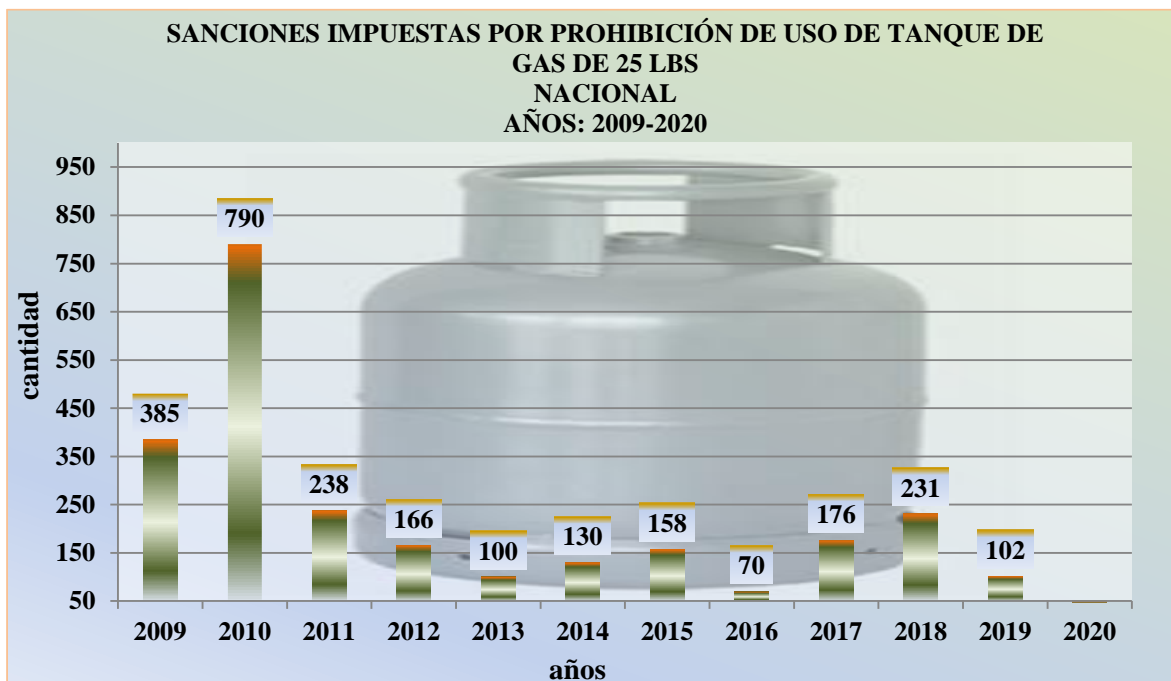
**AÑOS: 2009 - 2020 (hasta mayo)**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	231	248,290.00
2019	102	146,850.00
2020	19	25,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,565</b>	<b>1,458,640.00</b>

.NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 ( hasta mayo)**

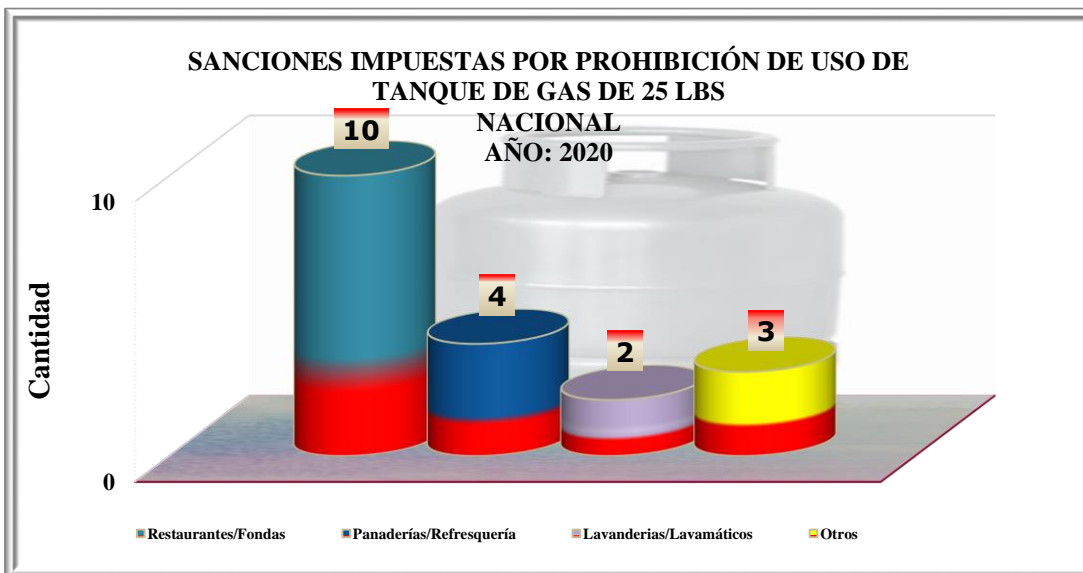
**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

<b>ESTABLECIMIENTOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
Restaurantes/Fondas	10	13,000.00
Panaderías/Refresquería	4	6,750.00
Lavanderias/Lavamáticos	2	2,000.00
Otros	3	3,750.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>25,500.00</b>

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

..En los meses de marzo, abril y mayo 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 mayo )**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE DENUNCIAS</b>
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	114
2020	174
<b>TOTAL</b>	<b>1,196</b>

**Fuente: Departamento de Investigación.**

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN  
PRIMERA INSTANCIA**

**AÑOS: 2007- 2020 ( a mayo )**

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

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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**

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

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

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

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 mayo)**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 mayo)**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 - MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CASOS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
<b>POR QUEJAS</b>		
La publicidad no es veraz	0	0.00
Publicidad confusa	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	6	376,508.23
<b>POR DENUNCIA</b>		
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	7	0.00
La publicidad no es veraz	63	0.00
No cumplieron con la publicidad	10	0.00
No Cuenta con el doble Precio	0	0.00
No indica fecha de duración	0	0.00
Publicidad confusa	1	0.00
<b>POR OFICIO</b>		
Aplican restricciones	0	0.00
Cintillo no legible	0	0.00
Falta de información	0	0.00
Hasta agotar existencias	4	0.00
La publicidad no es veraz	13	0.00
Publicidad confusa	3	0.00
Tiempo de locución	0	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
No indica fecha de duración	47	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	1	0.00
Venta especial no indica que la venta es Parcial	0	0.00
Venta especial no cuenta con el doble precio	1	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	2	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
Venta especial sin falta	6	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>376,508.23</b>
<b>VERIFICACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>0.00</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 - MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
<b>DENUNCIA/OFICO</b>		
Rectificó	3	0.00
Suspendió	17	0.00
Sin Falta	3	0.00
Suspendió/ rectificó	0	0.00
<b>QUEJAS</b>		
Honró	2	855.90
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>855.90</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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**

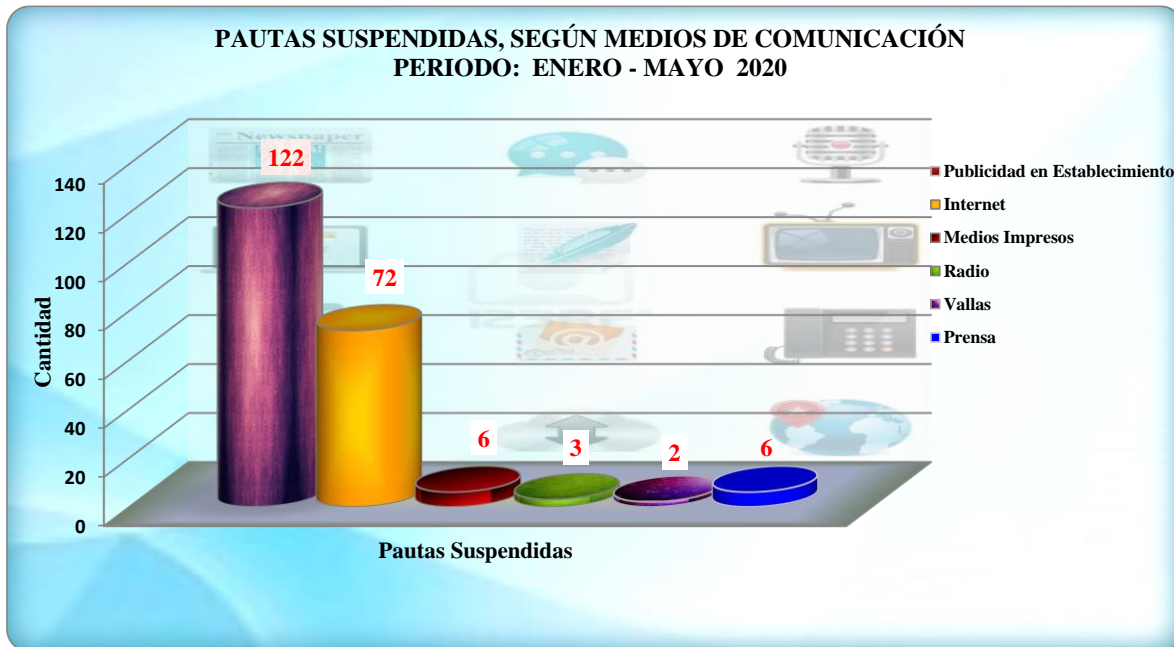
**PERIODO: ENERO - MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	122
Internet	72
Medios Impresos	6
Prensa	6
Radio	3
Vallas	2
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 - MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
SUPER XTRA	6
DIGICEL	5
SUPERMERCADOS REY	5
SUPER 99	4
EL CAMPEON	3
FARMACIAS ARROCHA	3
MOVISTAR	3
PREMIER	3
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
MULTIMAX	2
NOVEY	2
SPORT FASHION	2
SPORTLINE AMERICA	2
SUPER CARNES	2
SUPERMERCADO JUMBO	2
ALMACEN TITAN	2
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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**

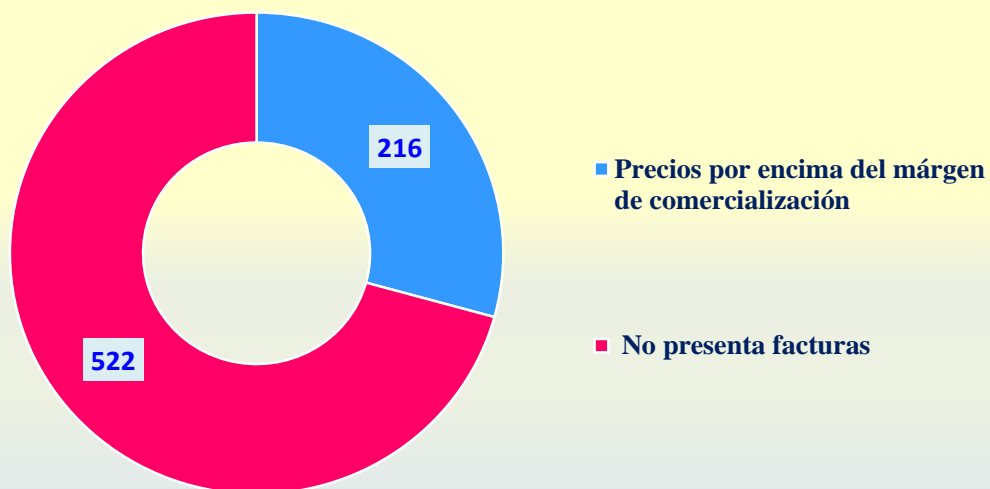
**AÑO: 2020**

<b>ANOMALÍAS</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>TOTAL</b>
Precios por encima del margen de comercialización	77	74	65	<b>216</b>
No presenta facturas	127	255	140	<b>522</b>
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>329</b>	<b>205</b>	<b>738</b>

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 SOBRE EL MÁRGEN 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**

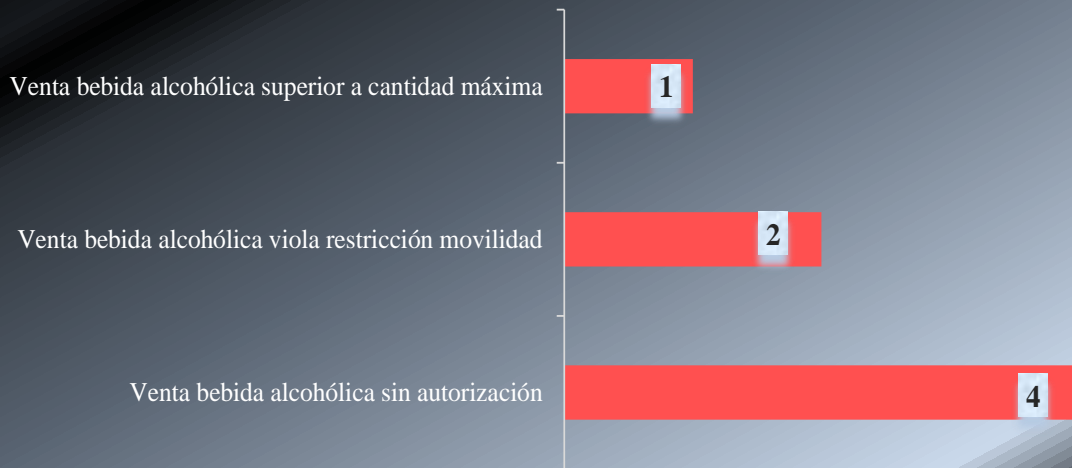
**AÑO: 2020**

<b>ANOMALÍAS</b>	<b>MAY</b>	<b>TOTAL</b>
Venta bebida alcohólica sin autorización	4	4
Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad	2	2
Venta bebida alcohólica superior a cantidad máxima	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

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**

**GRÁFICO ACTAS CON ANOMALÍAS POR RESTRICCIÓN EN  
COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS ALCOHOLICAS.  
AÑO: 2020**



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

**SEDE CENTRAL**

**AÑOS : 2019 - 2020 (hasta mayo)**

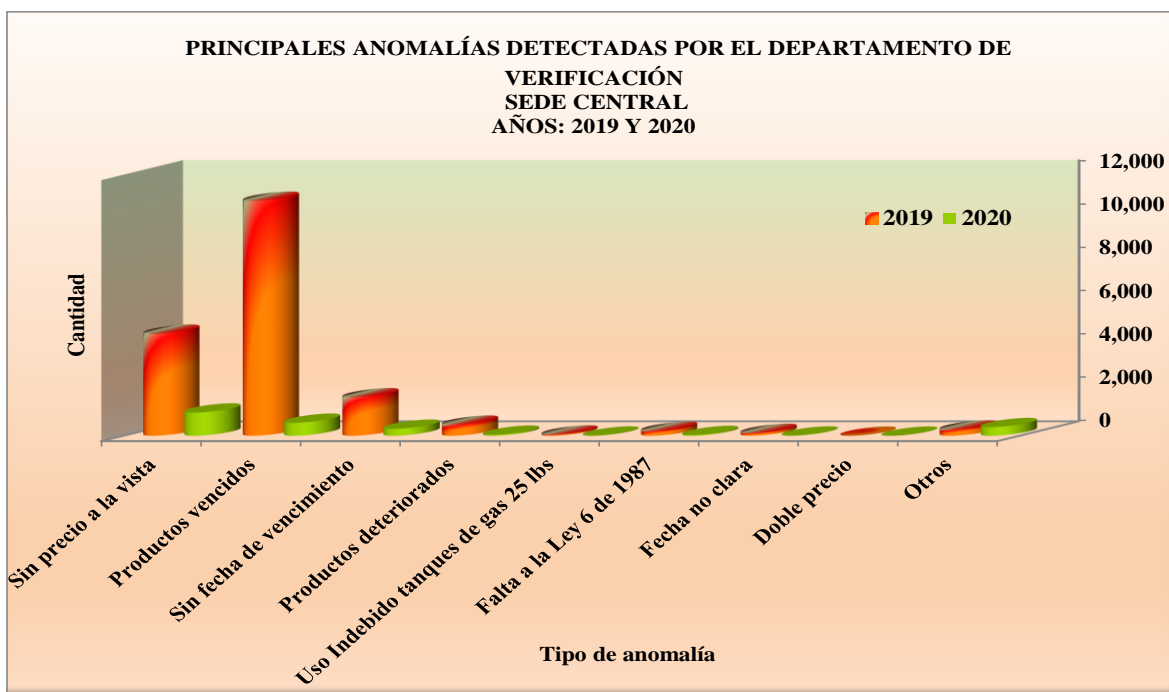
**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

TIPO DE ANOMALÍA	2019	2020
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	4,691	1,066
Productos vencidos	10,804	596
Sin fecha de vencimiento	1,769	320
Productos deteriorados	510	46
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	55	5
Falta a la Ley 6 de 1987	223	32
Fecha no clara	129	7
Doble precio	3	2
Otros	285	395
<b>TOTAL</b>	<b>18,469</b>	<b>2,469</b>

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 y mayo 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

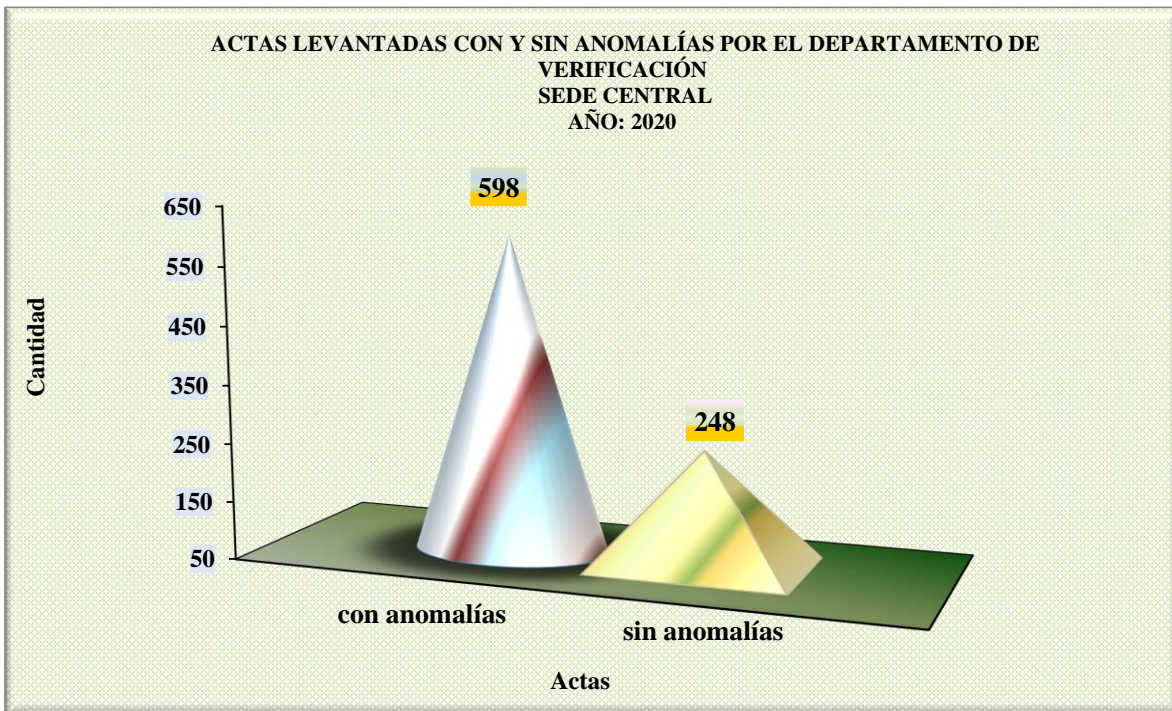
PERÍODO: ENERO - MAYO 2020

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	598	248

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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

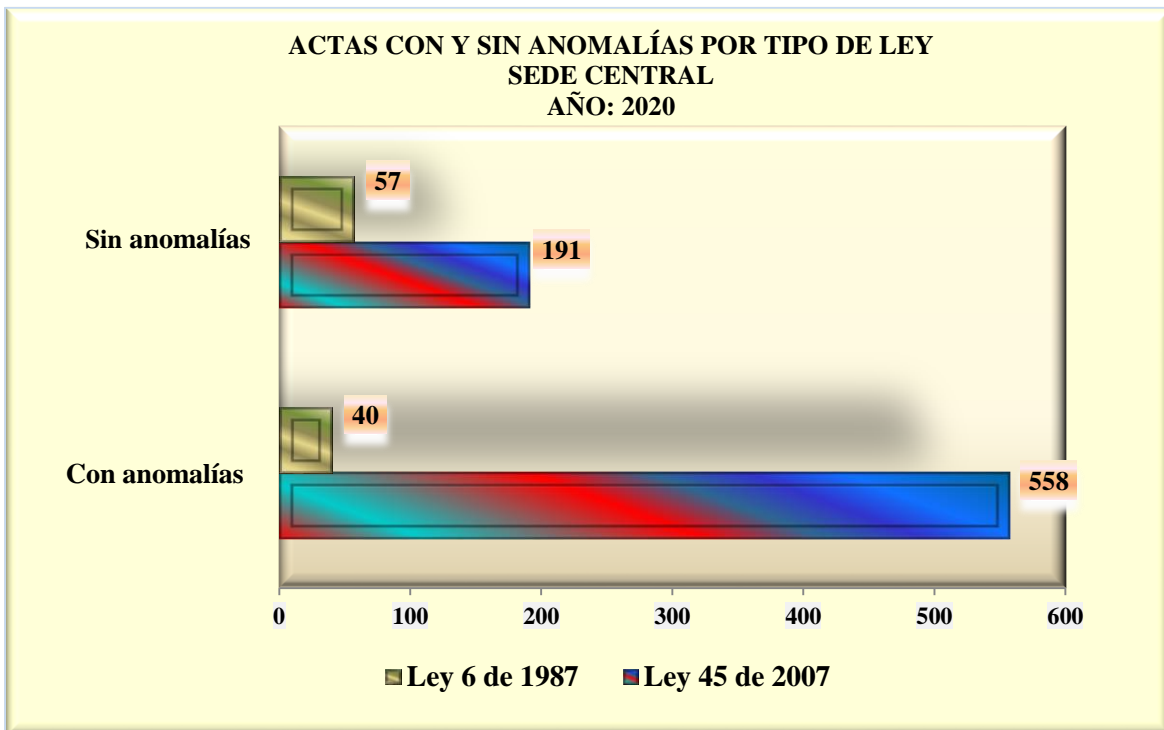
PERÍODO: ENERO - MAYO 2020

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	558	191
Ley 6 de 1987	40	57

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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**

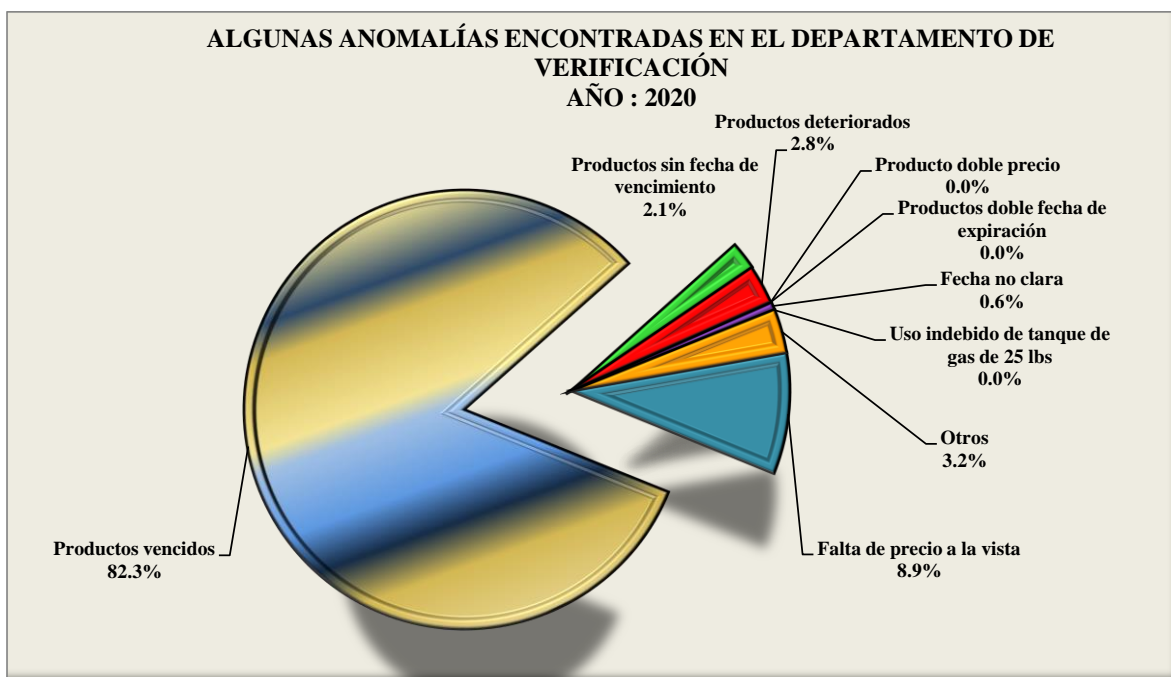
**PERÍODO : ENERO - MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Falta de precio a la vista	2,541	8.9
Productos vencidos	23,493	82.3
Productos sin fecha de vencimiento	597	2.1
Productos deteriorados	810	2.8
Productos doble fecha de expiración	1	0.0
Producto doble precio	5	0.0
Fecha no clara	163	0.6
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	12	0.0
Otros	925	3.2
<b>TOTAL</b>	<b>28,547</b>	<b>100.0</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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**

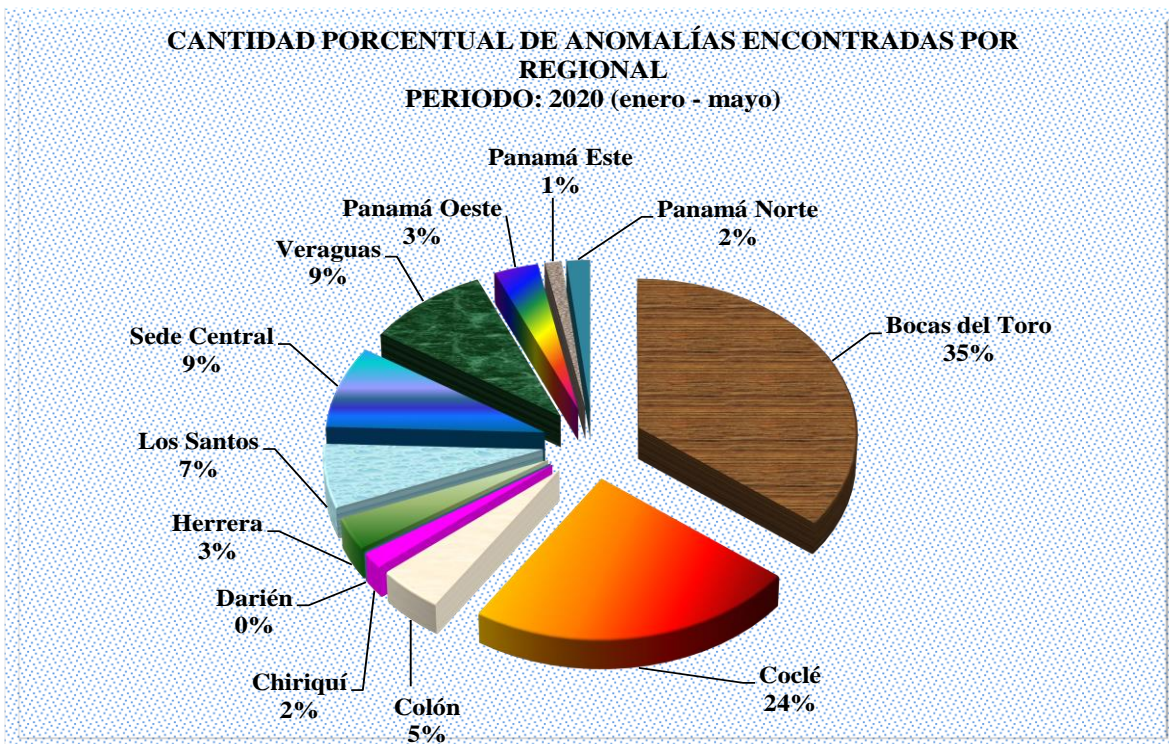
**PERIODO : ENERO - MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	10,142	35.5
Coclé	6,745	23.6
Colón	1,352	4.7
Chiriquí	478	1.7
Darién	0	0.0
Herrera	959	3.4
Los Santos	1,897	6.6
Sede Central	2,471	8.7
Veraguas	2,658	9.3
Panamá Oeste	965	3.4
Panamá Este	365	1.3
Panamá Norte	515	1.8
<b>TOTAL</b>	<b>28,547</b>	<b>100.0</b>

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

**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 - MAYO 2020

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

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	260	515	98	0	11	52	1,066	108	24	264	68	2,541
Productos vencidos (PV)	productos	9,701	6,682	730	303	0	901	1,699	596	2,382	269	397	433	23,493
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	2	69	12	3	0	2	0	330	110	0	79	0	597
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
Producto doble precio	productos	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	5
Fecha no clara	productos	0	2	3	0	0	0	0	7	1	0	150	0	163
Incumplimiento de precios tope-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 tope-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 tramite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letero	establecimiento	0	3	0	0	0	0	6	6	1	0	0	0	16
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	2	0	3	0	0	0	23	0	2	1	1	32
Falta a la ley 6ta de 1987 letero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Falta a la ley 134 de 2013 sin letero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Falta a la ley 134 de 2013 letero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 sobre el margen de comercialización de venta de productos de aseo, limpieza y consumo	establecimiento	0	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	53	0	23	44	196	47	2	37	3	522
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	2	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	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	1	0	2
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	0	1	0	0	0	0	11	0	2	3	1	18
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	41	0	0	0	0	42
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	3	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	18
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	4
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
<b>TOTAL</b>		<b>10,142</b>	<b>6,744</b>	<b>1,352</b>	<b>478</b>	<b>0</b>	<b>959</b>	<b>1,897</b>	<b>2,471</b>	<b>2,658</b>	<b>365</b>	<b>965</b>	<b>512</b>	<b>28,547</b>

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

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 - MAYO 2020**

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL
		Bocas del Toro	Cocle	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	55	280	515	98	0	11	52	108	24	264	68	1,475
Productos vencidos (PV)	productos	9,701	6,082	730	303	0	901	1,699	2,382	269	397	433	22,897
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	0	0	0	0	0	0	2	0	3
Fecha no clara	productos	0	2	3	0	0	0	0	1	0	150	0	156
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	1	0	2	8	0	1	0	0	12
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	9
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43' con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento	0	4	0	0	0	0	0	0	0	2	0	6
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con tramite de comercialización	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin leterero	establecimiento	0	3	0	0	0	0	6	1	0	0	0	10
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	2	0	3	0	0	0	0	2	1	1	9
Falta a la ley 6ta de 1987 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 sin leterero	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	53	0	23	44	47	2	37	3	326
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica sin autorización	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
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	0	1	0	2
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica superior a cant. máxima	establecimiento	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
Falta al Decreto Ejecutivo 612 de 2020 Venta bebida alcohólica pagada con bono solidario	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3	1	7
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
No entrega constancia de pago	establecimiento	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
<b>TOTAL POR REGIONAL</b>		<b>10,142</b>	<b>6,745</b>	<b>1,352</b>	<b>478</b>	<b>0</b>	<b>959</b>	<b>1,897</b>	<b>2,658</b>	<b>365</b>	<b>965</b>	<b>515</b>	<b>26,076</b>

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2020		PERÍODO: 2006 - 2020	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	90	19.1	222,772	79.7
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	11,510	4.1
SUPER CARNES		0.0	1,612	0.6
SUPERMERCADO REY	134	28.5	15,660	5.6
SUPERMERCADO XTRA	55	11.7	15,289	5.5
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	145	30.9	3,989	1.4
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,231	1.2
SUPER KOSHER		0.0	1,950	0.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	880	0.3
DELI (K) MARKET		0.0	849	0.3
MEGA DEPOT		0.0	742	0.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	492	0.2
POLL MART		0.0	345	0.1
PRICE SMART		0.0	211	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	46	9.8	63	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>100.0</b>	<b>279,595</b>	<b>100.0</b>

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 y mayo 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 MAYO 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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	18.9	18,432	7.7
SUPERMERCADO 99	87	17.0	116,483	48.7
SUPERMERCADO XTRA	176	34.3	40,059	16.7
SUPERMERCADO REY	138	26.9	36,000	15.0
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,475	1.5
SUPERMERCADO MR. PRECIO	3	0.6	19,176	8.0
SUPER CARNES	12	2.3	133	0.1
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	515	0.2
POLL MART		0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	614	0.3
SUPER KOSHER		0.0	475	0.2
MEGA DEPOT		0.0	2,578	1.1
DELI (K) MARKET		0.0	532	0.2
PRICE MART		0.0	348	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONAZO		0.0	380	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>513</b>	<b>100.0</b>	<b>239,256</b>	<b>100.0</b>

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 y mayo 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 MAYO 2020 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>100.0</b>	<b>38,281</b>	<b>100.0</b>

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 y mayo 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 A MAYO 2020**

**NACIONAL**

**Última Act.20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

MOTIVO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple	214
	No cumple	192
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	48
	No cumple	79
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	102
	No	34
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	88
	No	34
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	59
	No	32
No entrega/ No vende bolsa		582

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

Verificaciones cumple	<b>1,093</b>
Verificaciones no cumple	<b>371</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,464</b>

**VERIFICACIÓN DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS**

<b>TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>	Sin Anomalías	<b>805</b>
	Con Anomalías	<b>225</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1,030.00</b>

NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	21	...
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	6	1,400.00

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 MAYO 2020**

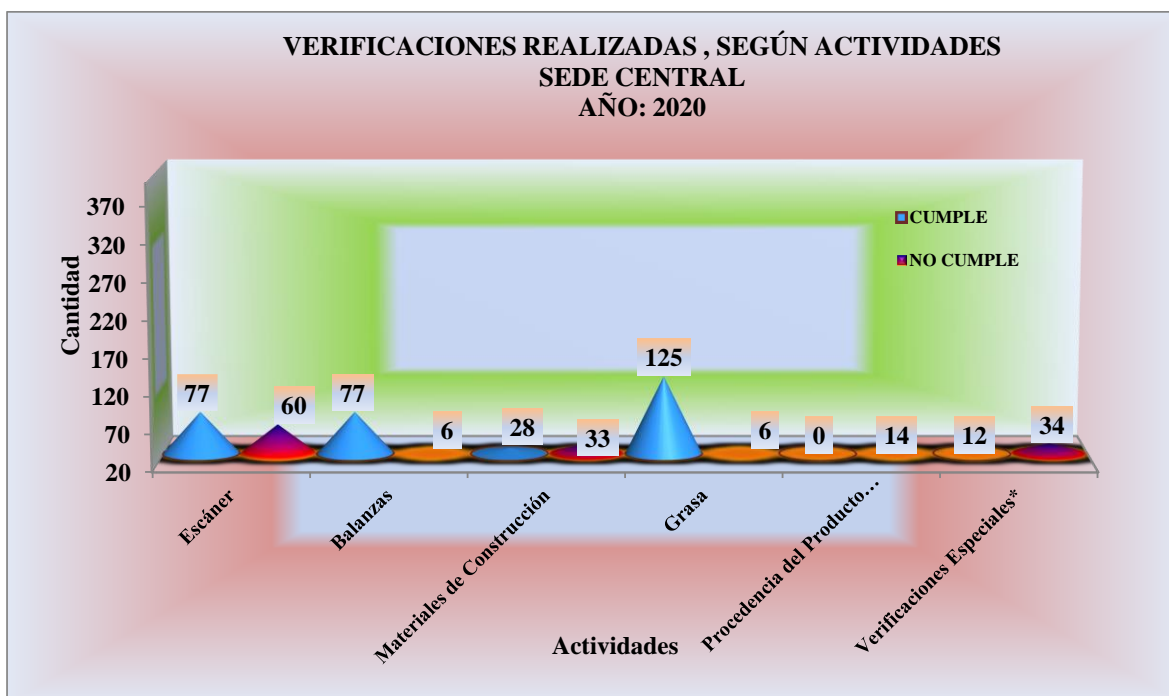
**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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 y mayo 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**

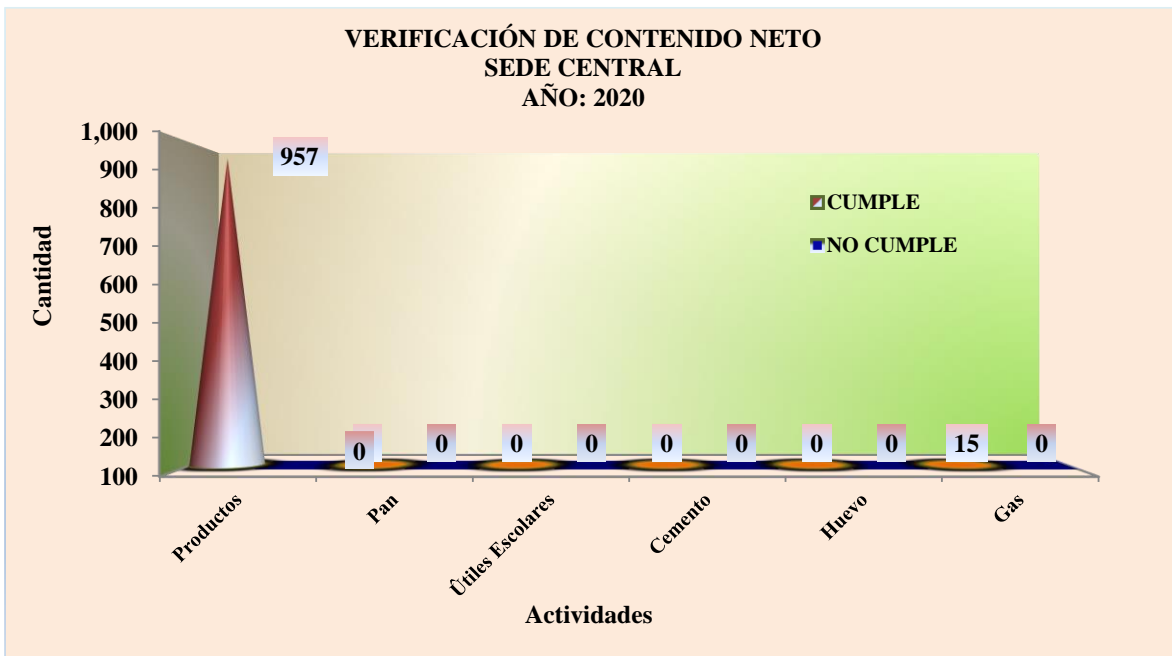
**PERÍODO: ENERO A MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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 y mayo 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 MAYO 2020**

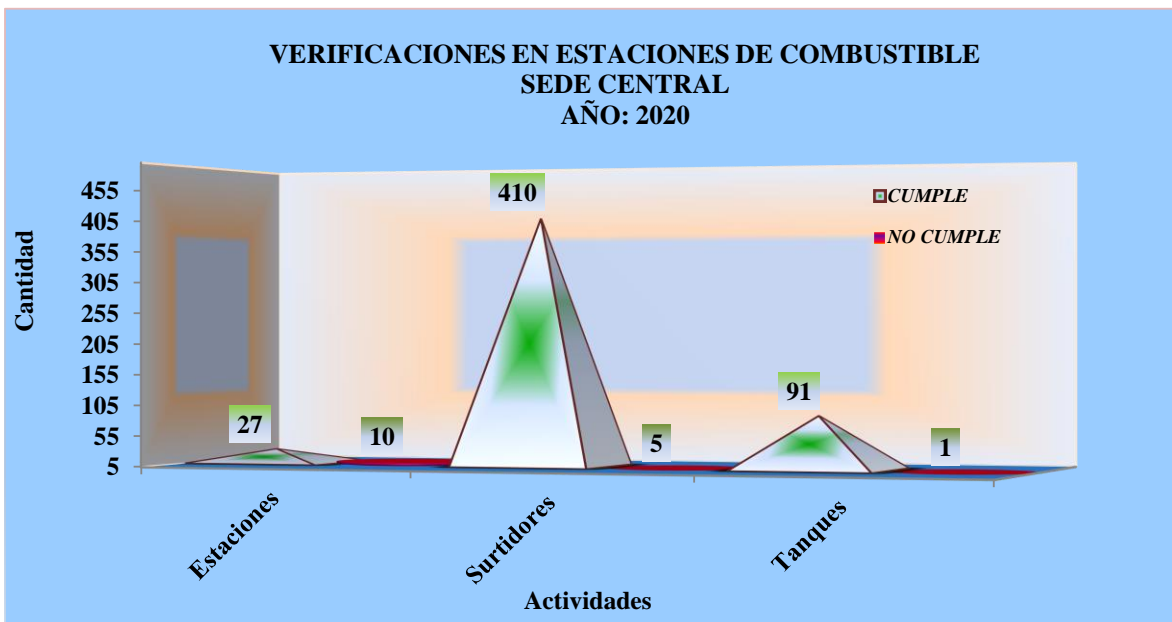
**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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)

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 mayo) - 2019**

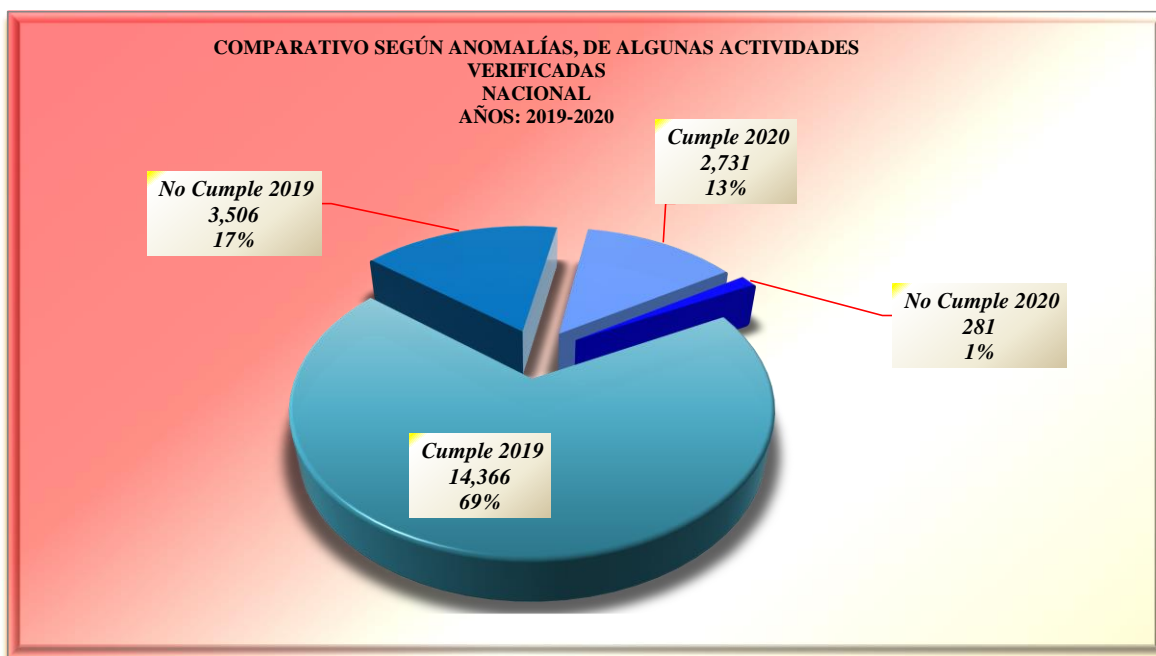
**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

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
<b>TOTAL</b>	<b>2,731</b>	<b>281</b>	<b>14,366</b>	<b>3,506</b>

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

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

**Fuente: Departamento de Metrología.**



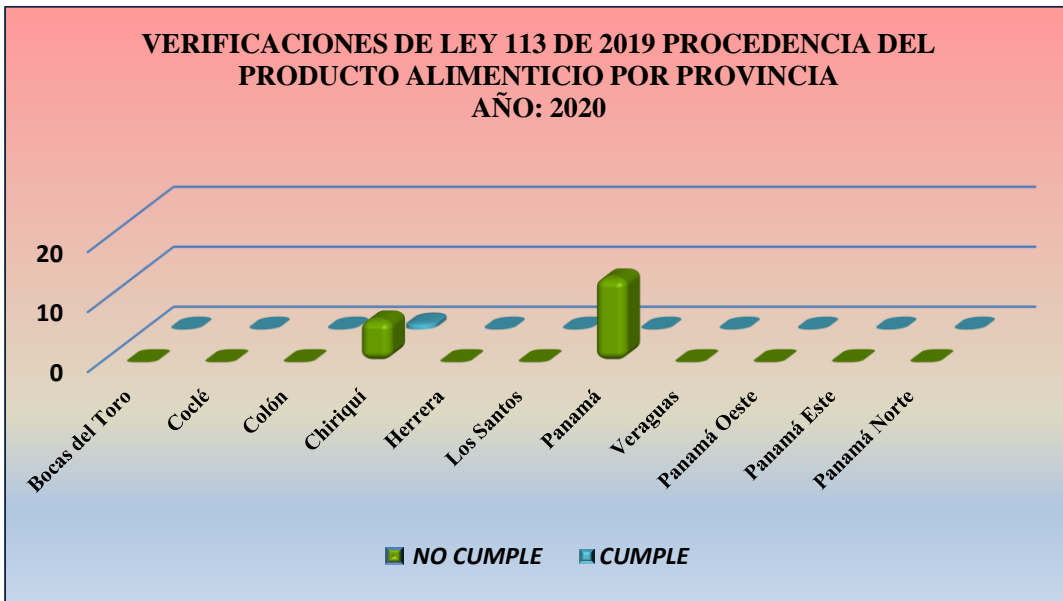
**VERIFICACIÓN DE LEY 113 DE 2019, PROCEDENCIA DEL PRODUCTO ALIMENTICIO POR PROVINCIAS**

**PERÍODO: ENERO A MAYO 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

.NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

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	0	2	0	0	0	3	3
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	1	0	0	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,fríjoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	4	0	1	6	0	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	1	0	0	0	0	0	0	1	1
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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		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 paíla	0	0	9	0	0	0	37	0	24	1	18	0	10	0	88	1	89
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	23
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	23
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	6	16	0	0	9	1	1	13	15	30	45
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>133</b>	<b>24</b>	<b>466</b>	<b>12</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>220</b>	<b>35</b>	<b>958</b>	<b>113</b>	<b>1071</b>

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

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

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

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

..En los meses de marzo, abril y mayo 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 MAYO 2020**

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

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	
		Andánsis de calidad de arroz	producto	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
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	4	4
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	3
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	957	0	0	0	958	0	958
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
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
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	15	0	0	0	31	0	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
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	23	0	0	8	23	31	31
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	10	0	0	20	10	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
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
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	7	0	80	1	0	0	91	1	30	0	208	2	210
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	6	1	3	13	2	9	10	8	3	7	10	7	77	60	4	16	115	121	236
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		38		33		13		27		13		95		28		247		247
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1		28		26		8		15		11		92		24		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
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	0	14
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0	4
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	0	0	0	6	16	0	0	9	1	12	34	1	13	28	64	92
<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>133</b>	<b>24</b>	<b>466</b>	<b>12</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>1,819</b>	<b>173</b>	<b>220</b>	<b>35</b>	<b>2,742</b>	<b>286</b>	<b>3,028</b>

(\*) 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 y mayo de 2020, las cifras disminuyeron por causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Metrología



***DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN***

**ACTIVIDADES RELEVANTES EN EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2020**

**Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020**

<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Jornadas Educativas	57
Medios de Comunicación	134
Consulta	1,179
Capacitaciones	54
<b>PROGRAMAS</b>	
Acodeco Tour	0
Cuida Tu Bolsillo	0
Guía del Consumidor	0
<b>TEMAS</b>	
Ley 6ta	257
Ley 24	74
Ley 45	426
Ley 81	27
Ley 134 de 2013	0
Control de Precio	197
Ley 1 de 2018	1
Otros	138
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
Televisión	0
Radio	52
Prensa	2
Otros	0
<b>MÓDULOS</b>	
Albrook Mall	103
Los Pueblos	101
La Peatonal	23
<b>MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO</b>	<b>15,246</b>
<b>POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA</b>	<b>6,086</b>

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

**Fuente: Departamento de Educación.**

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

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

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

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

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

Fuente: Departamento de Educación.

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

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

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

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

Fuente: Departamento de Educación.

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

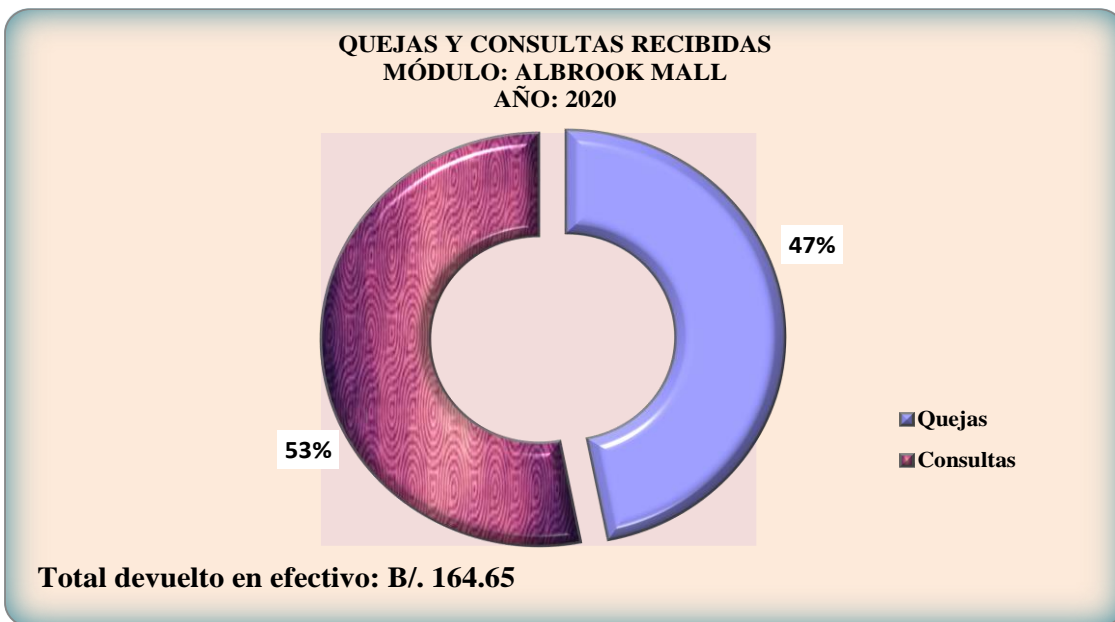
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

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

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

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

Fuente: Departamento de Educación.



METROMALL

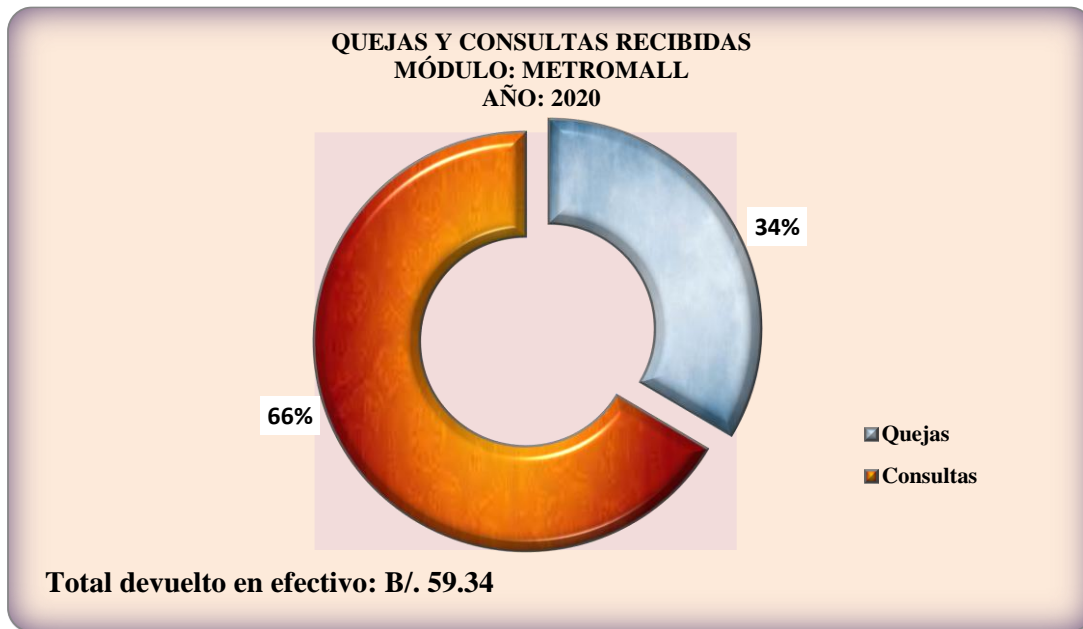
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

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

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

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

Fuente: Departamento de Educación.



MULTIPLAZA

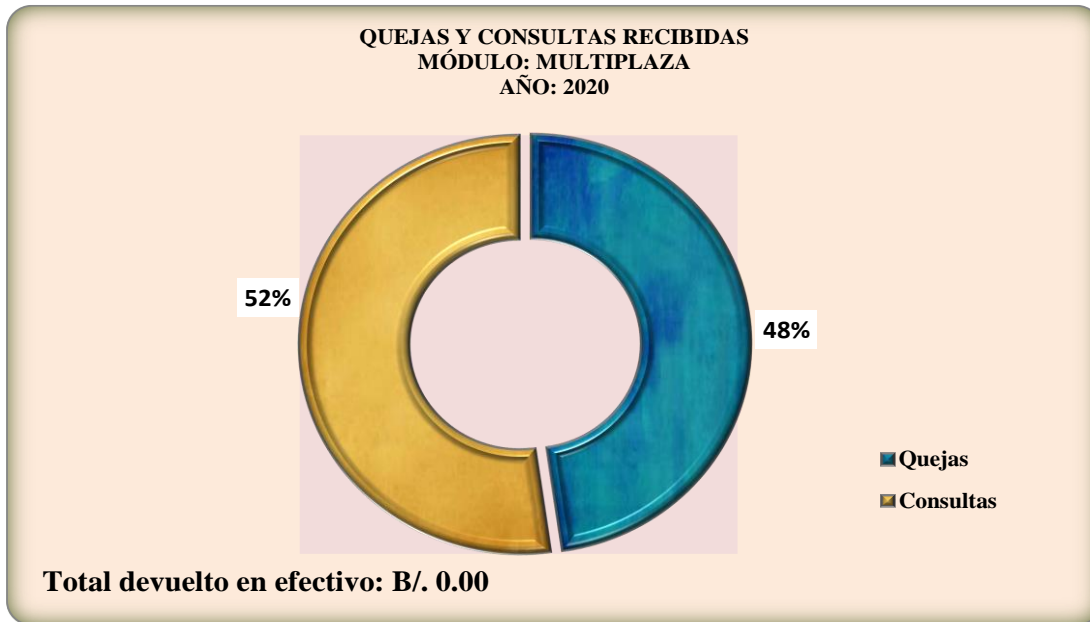
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

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

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

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

Fuente: Departamento de Educación.



***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE  
PRECIO***



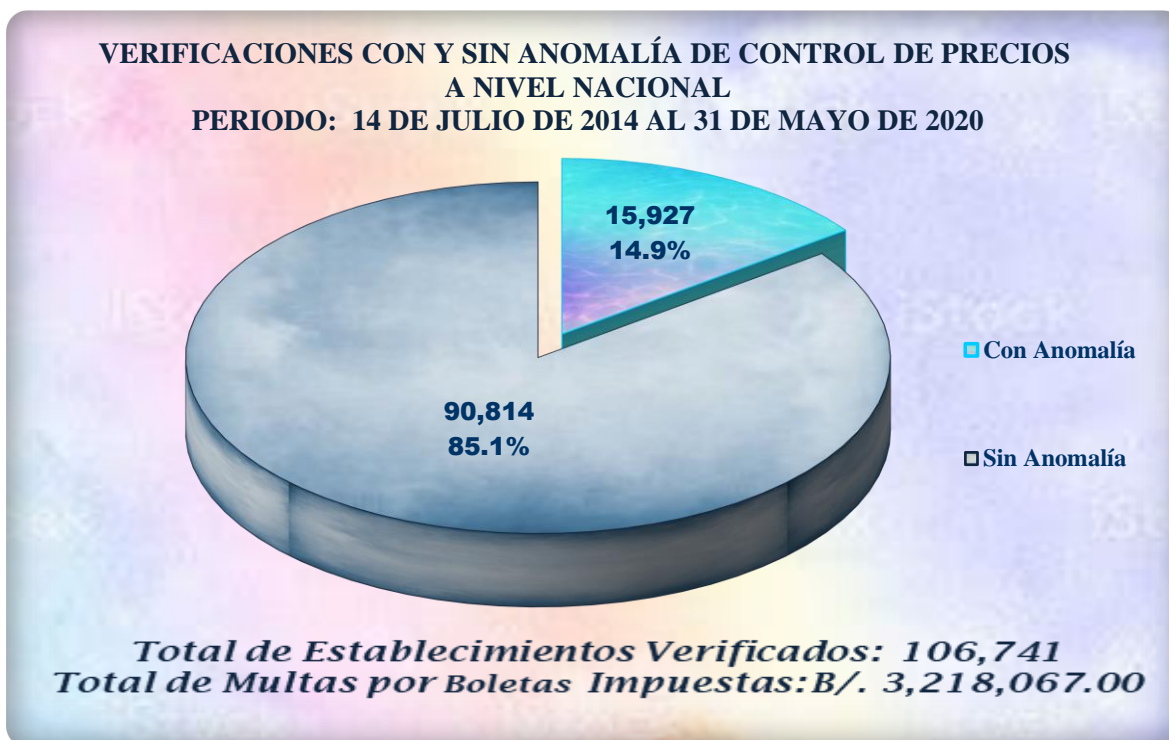
## NACIONAL

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

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

DETALLE	TOTAL
Con Anomalía	15,927
Sin Anomalía	90,814
<b>TOTAL</b>	<b>106,741</b>

Fuente: Departamento de Control de Precios.



## NACIONAL

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

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

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	7,590
Mini Super	50,822
Abarroterías	48,329
<b>TOTAL</b>	<b>106,741</b>

Fuente: Departamento de Control de Precios.

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



*Total de Establecimientos Verificados: 106,741*  
*Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 3,218,067.00*