



**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 |

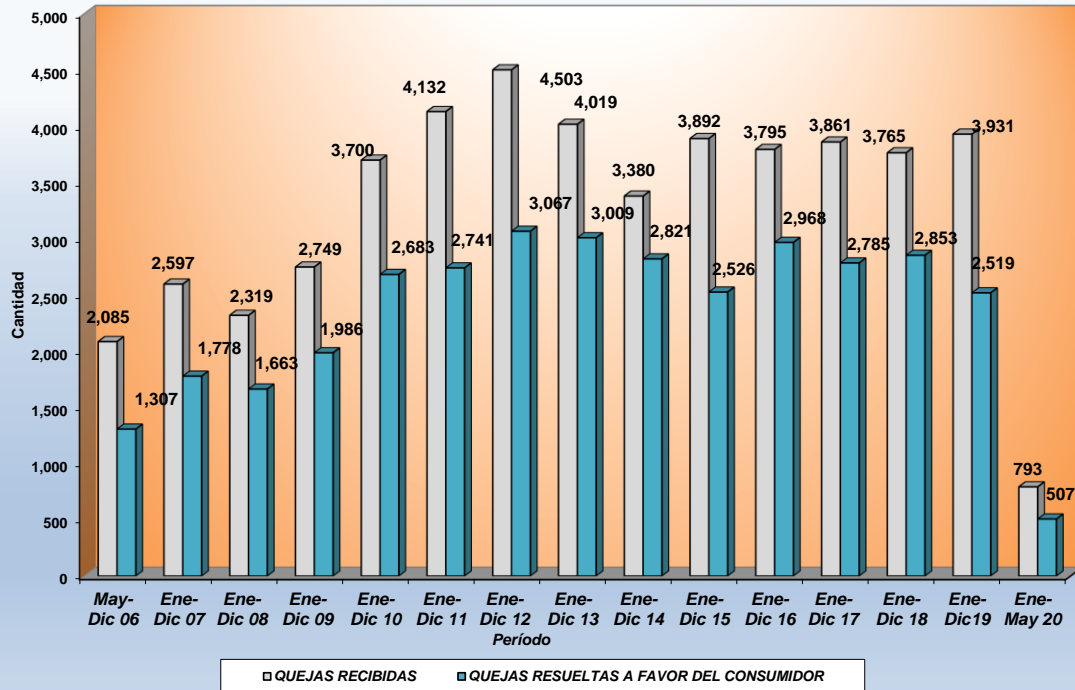
NOTA: Datos suministrados del Informe de Gestión (2006,07,08,09).

| | | |
|---|---------------|-----------------------|
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2020 (NACIONAL) | 35,213 | 315,516,133.86 |
|---|---------------|-----------------------|

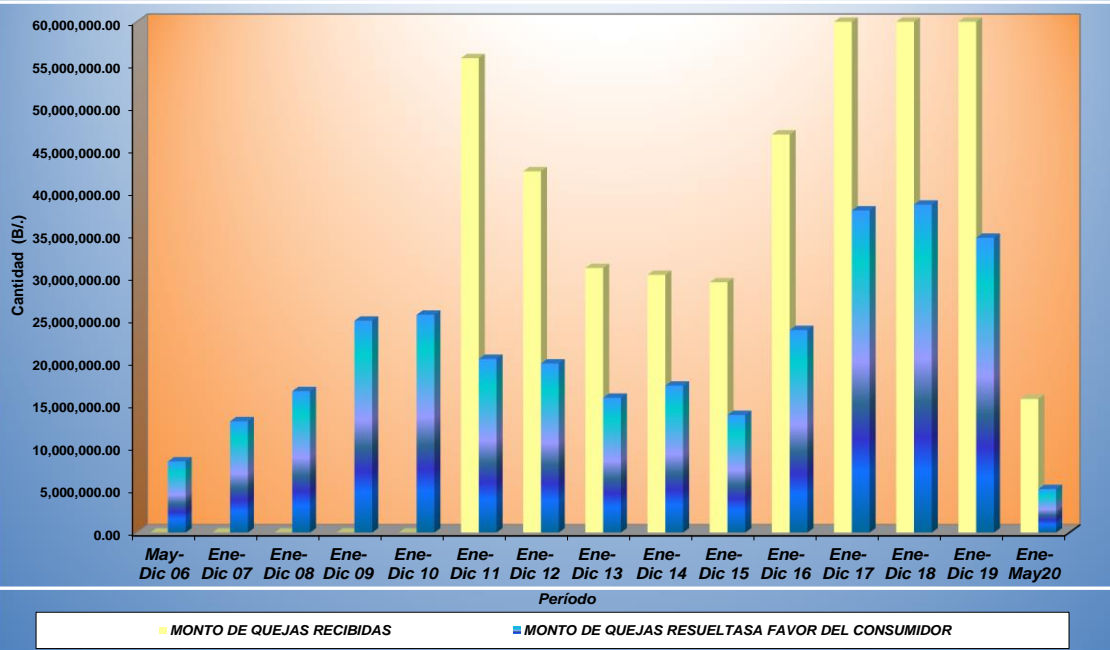
NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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

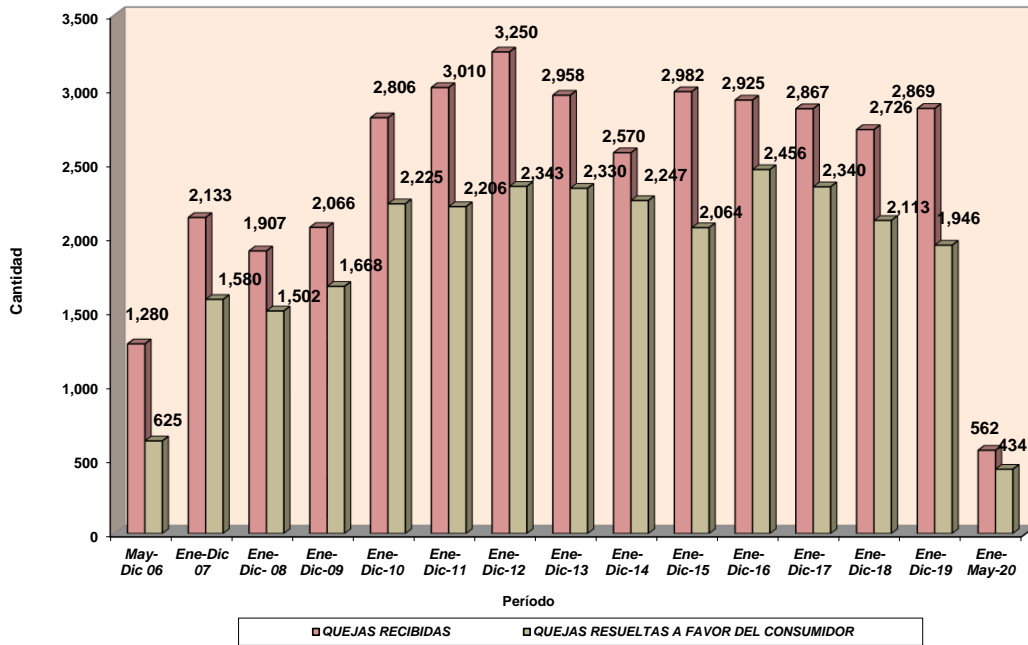
PERÍODO: 2006 al 2019

| 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 |
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2020 | 28,079 | 299,340,325.70 |

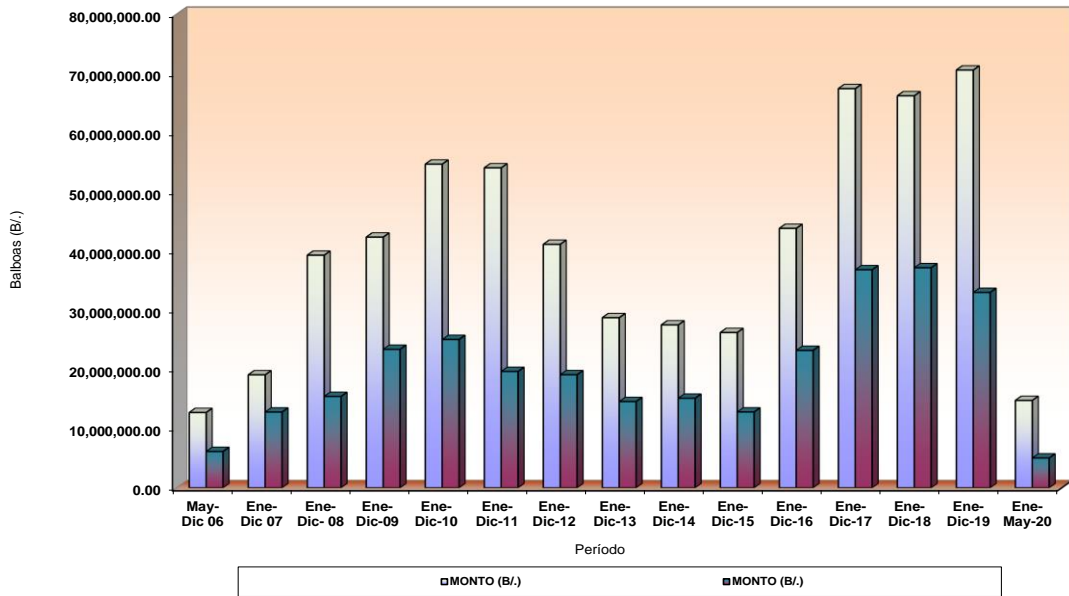
NOTA: En los meses de marzo, abril y mayo 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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**



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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A 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 | |
| TOTAL NACIONAL | | 1,006 | 793 | 64 | 149 | 0 |
| 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

| ACTIVIDAD | QUEJAS |
|-------------------------------|---------------|
| 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 |
| TOTAL | 175 |

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 |
| TOTAL | 175 | 100.0 | 84,903.92 | 14,858,185.36 |

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

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.) | MONTO (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 |
| TOTAL | 56 | 100.0 | 81,638.78 | 4,571,771.60 |

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

..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

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 112 | 13,881,003.15 |

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

PERÍODO: ENERO A MAYO 2020

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

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 |
| TOTAL | 112 |

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

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

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

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

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

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

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

... En los meses de marzo, abril 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

| ACTIVIDAD | QUEJAS |
|---|------------|
| 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/Relojerías | 7 |
| Líneas aéreas | 7 |
| Servicios de instalación | 7 |
| Universidad | 6 |
| Casa de empeño | 5 |
| Supermercados | 5 |
| Ópticas | 5 |
| Ventas por internet | 5 |
| Almacén de ropa y calzados | 4 |
| Ferreterías, materiales de construcción o similares | 4 |
| Repuestos para autos | 4 |
| Zapaterías | 4 |
| Alquiler de autos | 3 |
| Clínicas | 3 |
| Computadoras | 3 |
| Estaciones de gasolinas | 3 |
| Transporte (fletes, encomiendas y similares) | 3 |
| Salón de belleza | 3 |
| Servicios de grúas | 3 |
| Servicios Profesionales | 3 |
| Agencia de motos | 3 |
| Materiales de construcción | 2 |
| Servicios de transporte particular | 2 |
| Industrial | 2 |
| Almacén de telas | 2 |
| Gimnasio y centros deportivos | 2 |
| Dentista | 2 |
| Fábricas de muebles | 2 |
| Lavautos | 2 |
| Herrerías | 1 |
| Seguros | 1 |
| Eventos artísticos | 1 |
| Distribuidoras e importadoras | 1 |
| Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc) | 1 |
| Material didáctico | 1 |
| TOTAL | 618 |

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

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (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 |
| TOTAL | 618 | 100.0 | 1,345.02 | 829,878.89 |

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

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.) | MONTO (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 |
| TOTAL | 451 | 100.0 | 1,190.03 | 536,703.30 |

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

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 57 | 80,381.25 |

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

PERÍODO: ENERO A MAYO 2020

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

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 |
| TOTAL | 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 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

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 59 | 30,919.13 |

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

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|---------------------------------|---------------|
| 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 |
| TOTAL | 59 |

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

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 51 | 14,598.35 |

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**

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|----------------------------------|---------------|
| 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 |
| TOTAL | 51 |

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 |
| TOTAL | 9 | 5,022.15 |

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 |
| TOTAL | 10 | 7,606.35 |

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

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

Nota: En los meses de marzo, abril 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 |
| TOTAL | 24 | 257,305.68 |

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 |
| TOTAL | 18 | 187,661.83 |

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

...En los meses de marzo, abril 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 |
| TOTAL | 24 |

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

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

Nota: En los meses de marzo, abril 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

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 7 | 54,973.00 |

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

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

Nota: En los meses de marzo, abril 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

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

NOTA: En los meses de marzo, abril 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

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

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 |
| TOTAL | 81 | 100.0 | 45,894.09 |

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 |
| TOTAL | 79 | 100.0 | 45,387.49 |

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 |
| TOTAL | 2 | 100.0 | 506.60 |

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

.. En los meses de marzo, abril 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 |
| Resueltas | 52 | 43.3 | 26,672.32 |
| Acuerdo | 45 | 37.5 | 24,067.63 |
| Resolución de Fondo | 7 | 5.8 | 2,604.69 |
| TOTAL | 120 | 100.0 | 64,915.57 |

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 |
| TOTAL | 52 | 100.0 | 26,672.32 |

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 |
| TOTAL | 118 | 100.0 | 64,408.97 |

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 |
| TOTAL | 2 | 100.0 | 506.60 |

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

... En los meses de marzo, abril 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

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

NOTA: En los meses de marzo, abril 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

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

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

.. En los meses de marzo, abril 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

PERIODO: 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 |
| | 14 | 1,752,805.01 |

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 |
| TOTAL | 14 | 1,752,805.01 |

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)

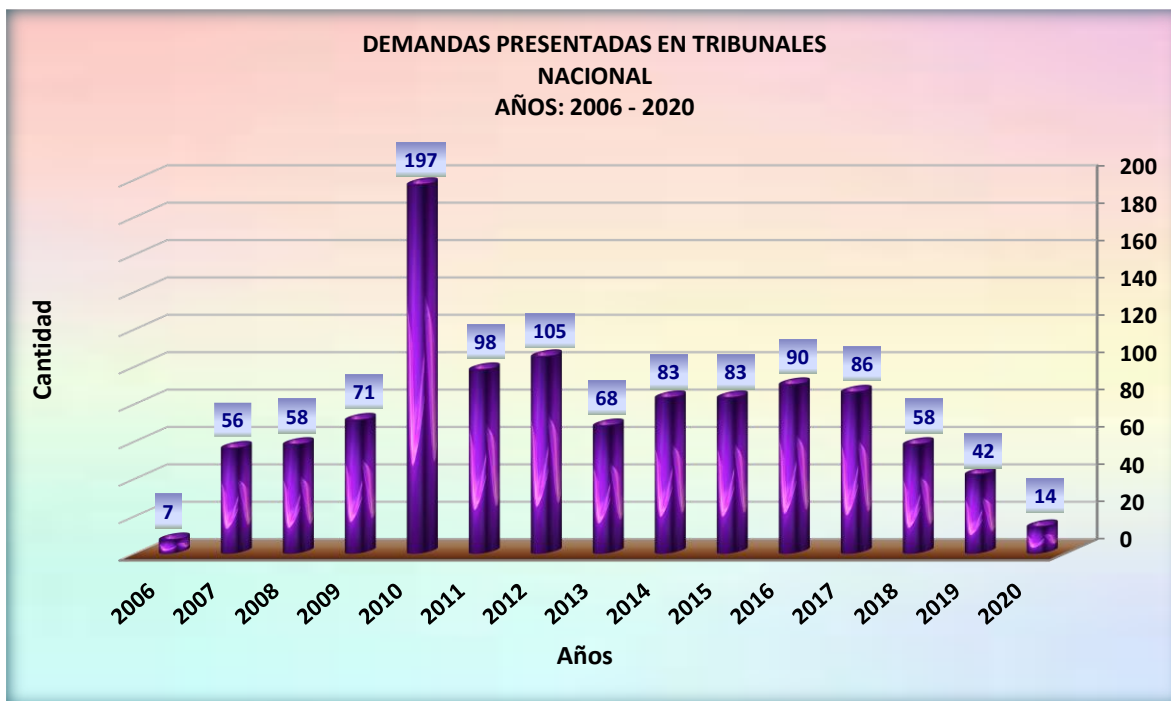
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

| 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 |
| TOTAL | 1,116 | 100.0 | 52,207,966.06 |

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

| DETALLES | CANTIDAD | MONTO (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 |
| TOTAL | | 149 | 772 | 507 |

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 |
| TOTAL | 666 | 100.0 | 236,175.00 | 100.0 |

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

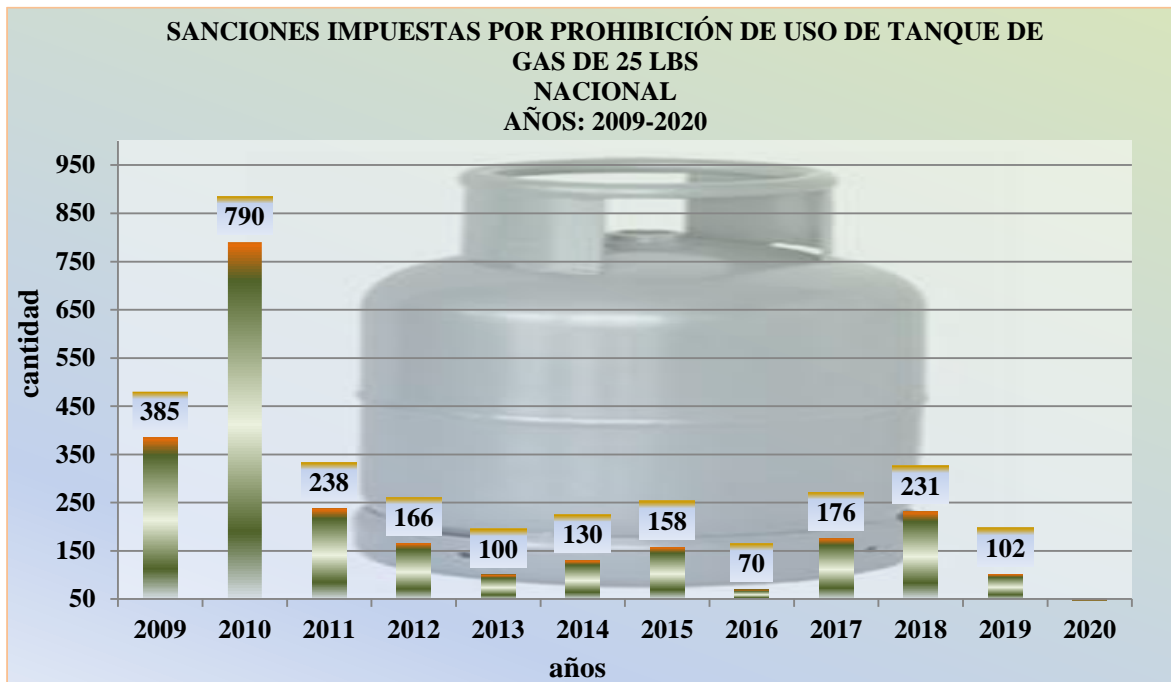
AÑOS: 2009 - 2020 (hasta mayo)

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

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

.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)

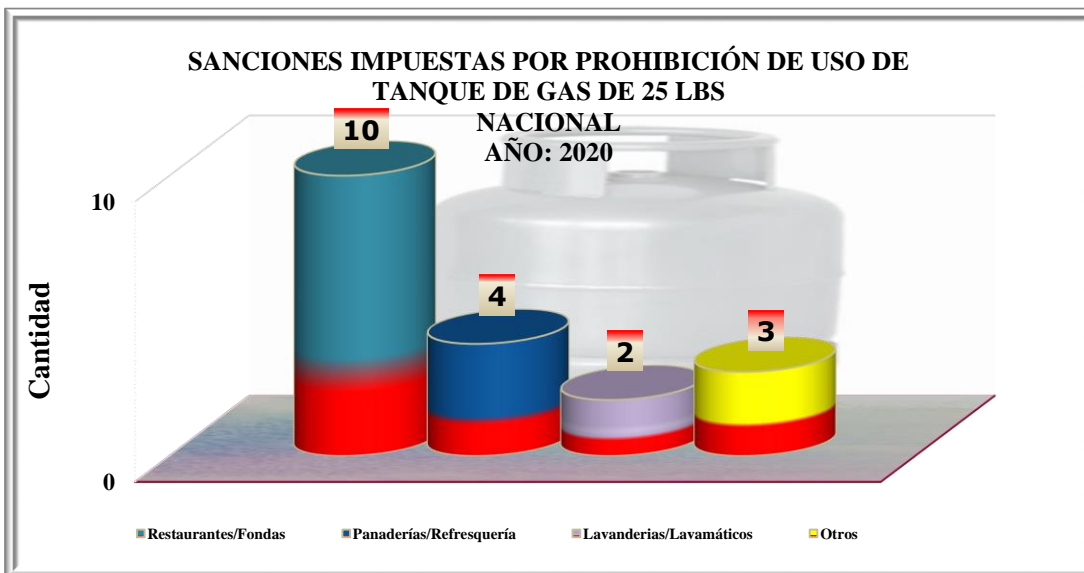
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

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

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

| AÑOS | CANTIDAD DE DENUNCIAS |
|--------------|----------------------------------|
| 2007 | 1 |
| 2008 | 6 |
| 2009 | 10 |
| 2010 | 91 |
| 2011 | 98 |
| 2012 | 51 |
| 2013 | 61 |
| 2014 | 32 |
| 2015 | 96 |
| 2016 | 111 |
| 2017 | 161 |
| 2018 | 190 |
| 2019 | 114 |
| 2020 | 174 |
| TOTAL | 1,196 |

Fuente: Departamento de Investigación.

**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN
PRIMERA INSTANCIA**

AÑOS: 2007- 2020 (a mayo)

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

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

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

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

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

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

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

Nota: En los meses de marzo, abril 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

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

Nota: En los meses de marzo, abril 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

| MOTIVOS | CASOS | MONTO (B./) |
|--|--------------|--------------------|
| POR QUEJAS | | |
| La publicidad no es veraz | 0 | 0.00 |
| Publicidad confusa | 0 | 0.00 |
| No cumplieron con la publicidad | 6 | 376,508.23 |
| POR DENUNCIA | | |
| Cintillo no legible | 0 | 0.00 |
| Falta de información | 7 | 0.00 |
| La publicidad no es veraz | 63 | 0.00 |
| No cumplieron con la publicidad | 10 | 0.00 |
| No Cuenta con el doble Precio | 0 | 0.00 |
| No indica fecha de duración | 0 | 0.00 |
| Publicidad confusa | 1 | 0.00 |
| POR OFICIO | | |
| Aplican restricciones | 0 | 0.00 |
| Cintillo no legible | 0 | 0.00 |
| Falta de información | 0 | 0.00 |
| Hasta agotar existencias | 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 |
| TOTAL | 165 | 376,508.23 |
| VERIFICACIÓN | 5 | 0.00 |

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/.) |
|-----------------------|-----------|---------------|
| DENUNCIA/OFICO | | |
| Rectificó | 3 | 0.00 |
| Suspendió | 17 | 0.00 |
| Sin Falta | 3 | 0.00 |
| Suspendió/ rectificó | 0 | 0.00 |
| QUEJAS | | |
| Honró | 2 | 855.90 |
| TOTAL | 25 | 855.90 |

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**

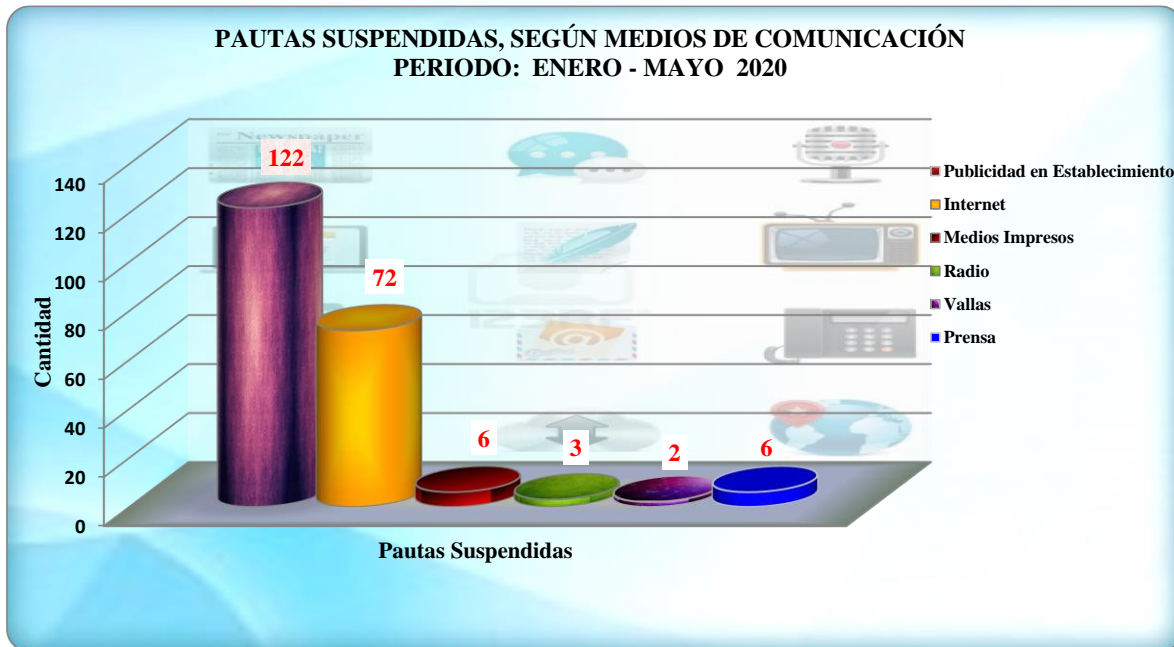
PERIODO: ENERO - MAYO 2020

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 |
| TOTAL | 211 |

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 |
| TOTAL | 68 |

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

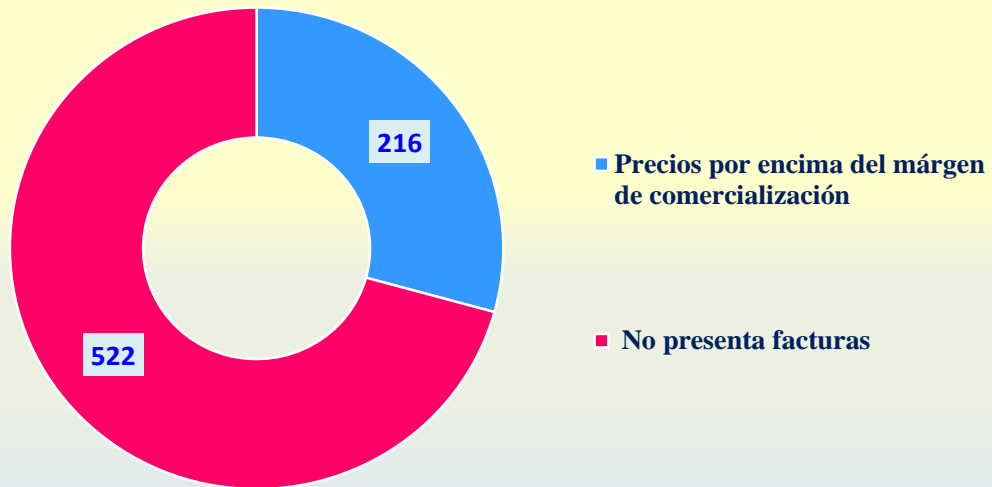
AÑO: 2020

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

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**



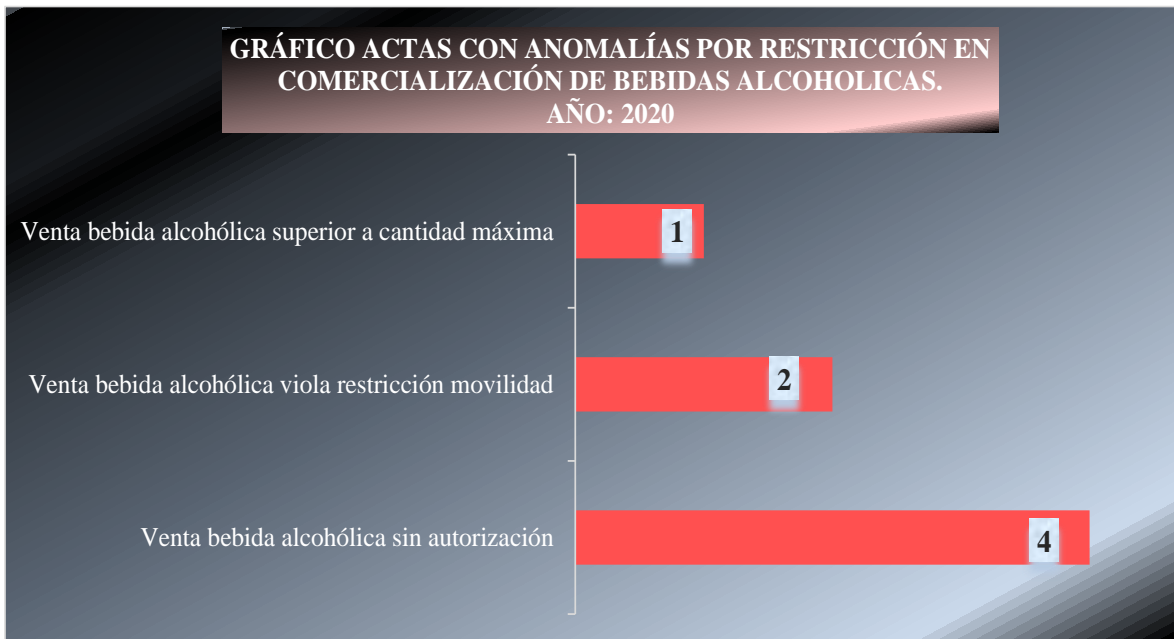
**ACTAS CON ANOMALÍAS AL DECRETO EJECUTIVO No.612 DEL 8 DE MAYO 2020; POR
RESTRICCIÓN EN COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS**

AÑO: 2020

| ANOMALÍAS | MAY | TOTAL |
|---|------------|--------------|
| Venta bebida alcohólica sin autorización | 4 | 4 |
| Venta bebida alcohólica viola restricción movilidad | 2 | 2 |
| Venta bebida alcohólica superior a cantidad máxima | 1 | 1 |
| TOTAL | 7 | 7 |

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

Fuente: Departamento de Verificación



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

SEDE CENTRAL

AÑOS : 2019 - 2020 (hasta mayo)

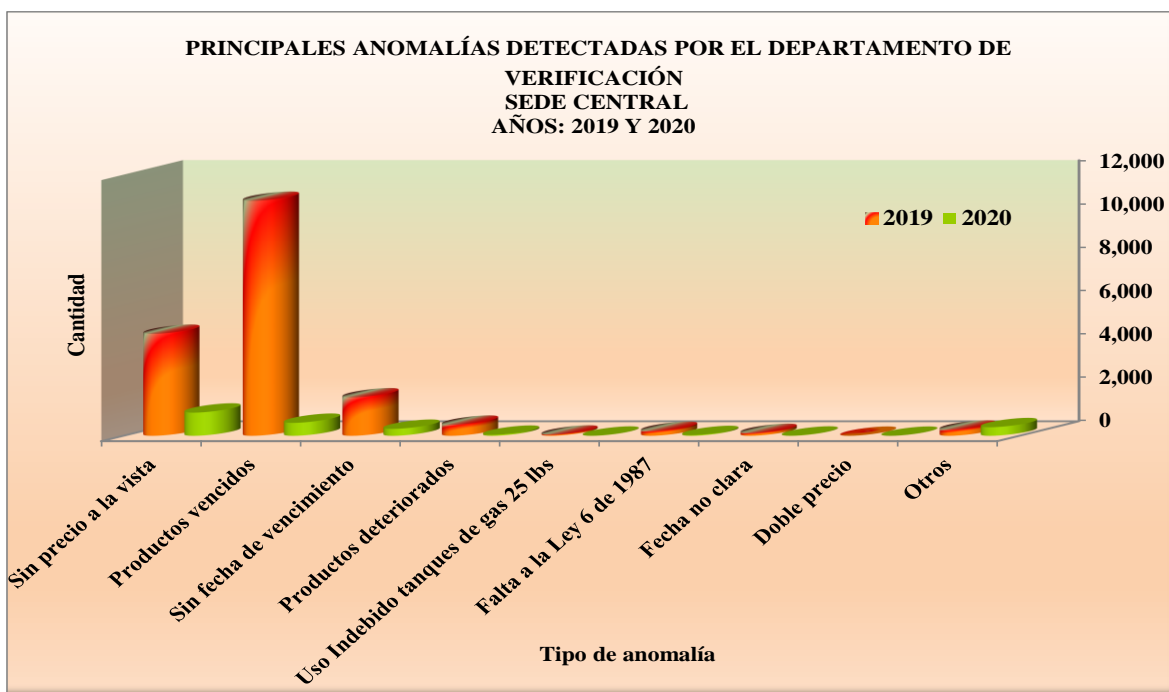
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

| 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 |
| TOTAL | 18,469 | 2,469 |

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

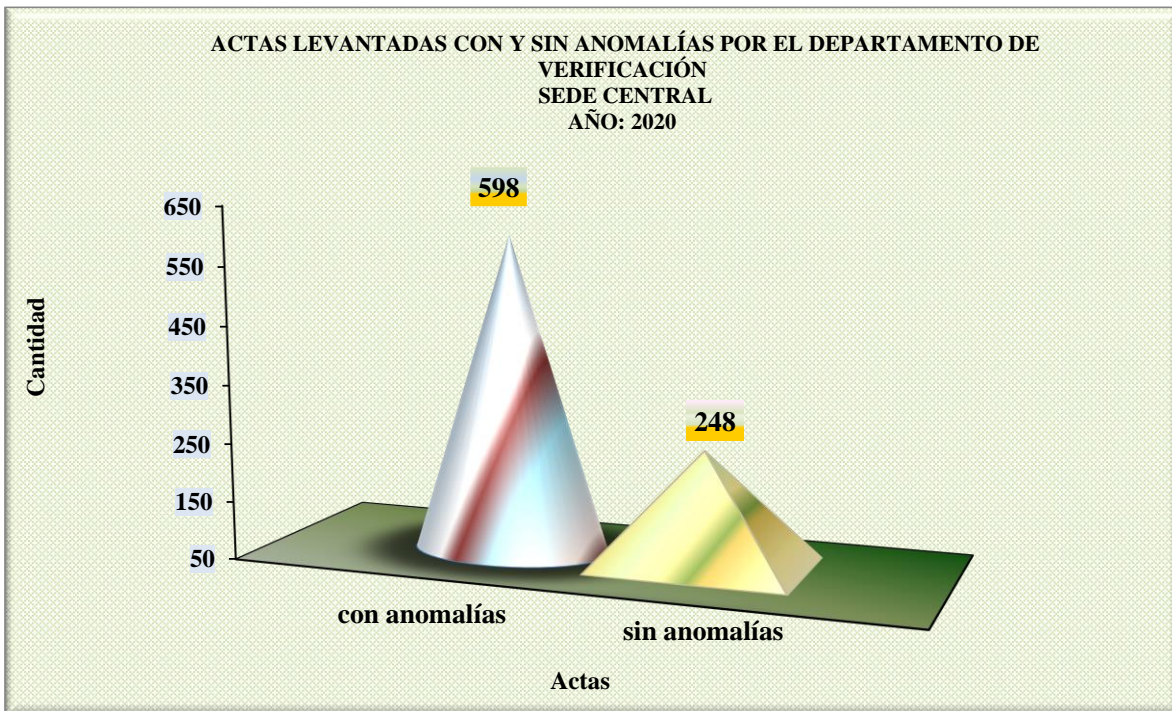
PERÍODO: ENERO - MAYO 2020

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

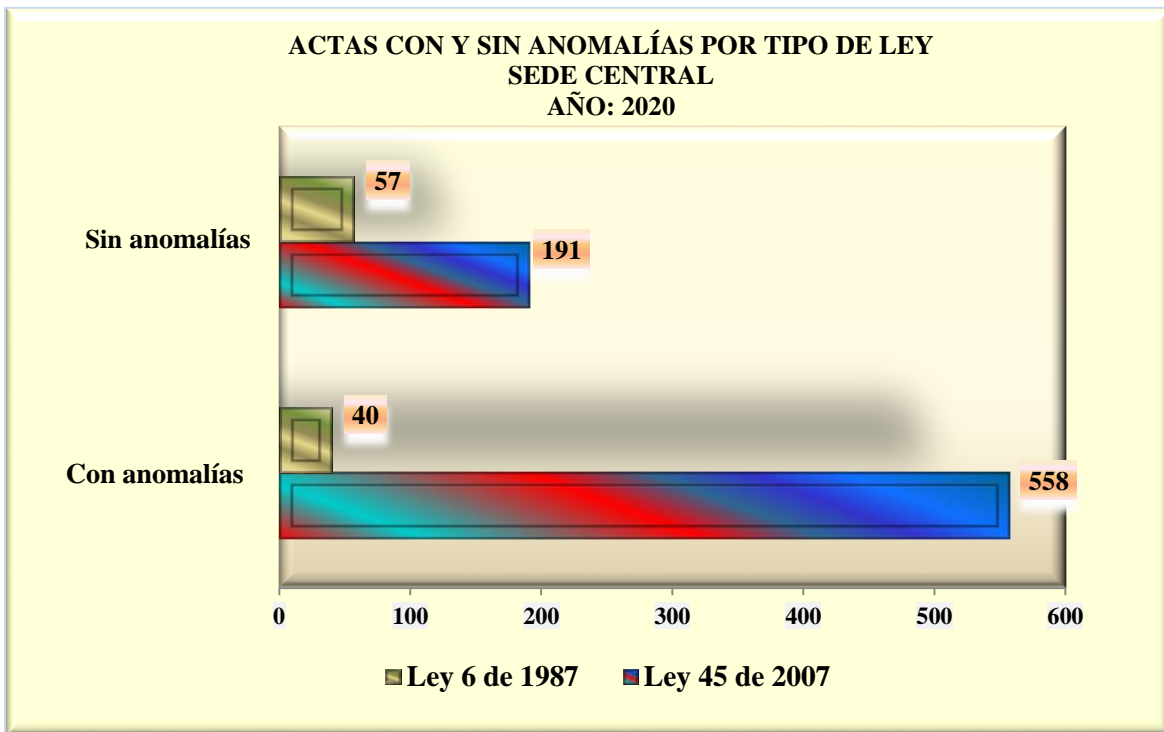
PERÍODO: ENERO - MAYO 2020

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

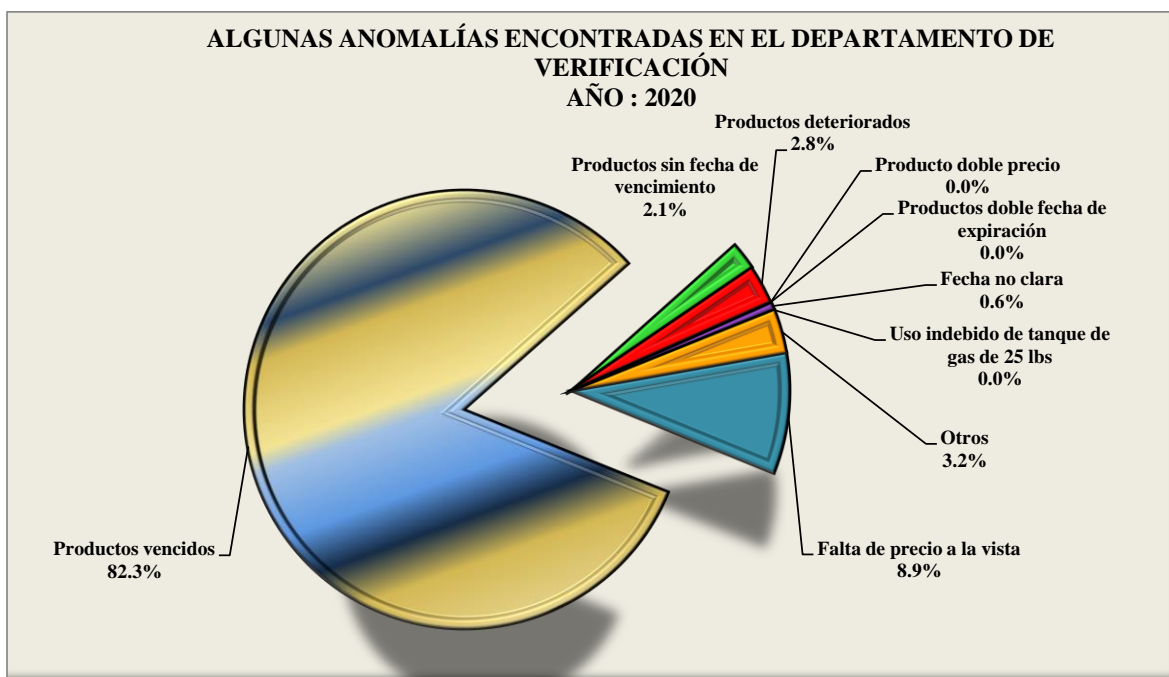
PERÍODO : ENERO - MAYO 2020

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 |
| TOTAL | 28,547 | 100.0 |

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

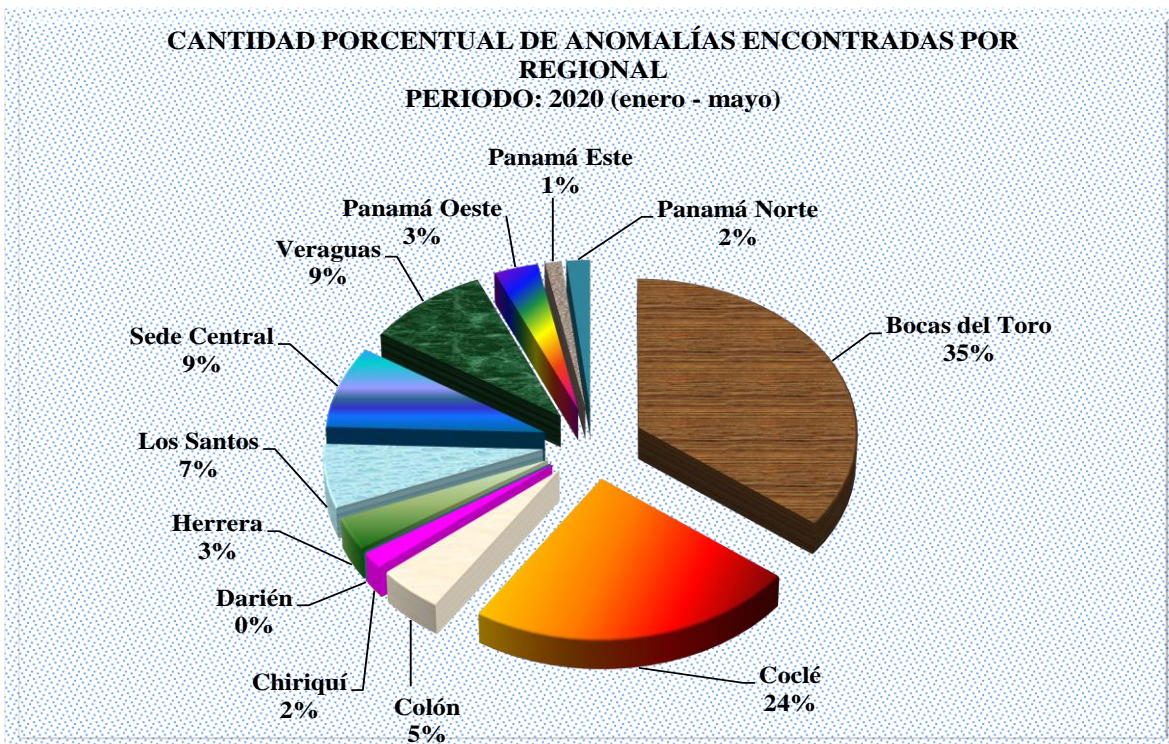
PERIODO : ENERO - MAYO 2020

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 |
| TOTAL | 28,547 | 100.0 |

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

(Hasta Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020)

| TIPO DE ANOMALÍA | UNIDAD DE MEDIDA | REGIONALES | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|--|------------------|----------------|--------------|--------------|------------|----------|------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|---------------|
| | | Bocas del Toro | Coecé | 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 topes-gas | productos | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs | productos | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 8 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 12 |
| No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00 | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cobro indebido de propina | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Incumplimiento de precios topes-combustible | estaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| *Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43" con DVB-T, sin logo | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43 sin DVB-T, no lo informa | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43 sin DVB-T, sin cintillo | establecimiento | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 2 | 0 | 11 |
| *Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43 con DVB-T, sin logo | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| *Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con 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 |
| TOTAL | | 10,142 | 6,744 | 1,352 | 478 | 0 | 959 | 1,897 | 2,471 | 2,658 | 365 | 965 | 512 | 28,547 |

* 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 |
| TOTAL POR REGIONAL | | 10,142 | 6,745 | 1,352 | 478 | 0 | 959 | 1,897 | 2,658 | 365 | 965 | 515 | 26,076 |

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 |
| TOTAL | 470 | 100.0 | 279,595 | 100.0 |

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

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

..En los meses de marzo, abril 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 |
| TOTAL | 513 | 100.0 | 239,256 | 100.0 |

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

..En los meses de marzo, abril 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 |
| TOTAL | 185 | 100.0 | 38,281 | 100.0 |

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

..En los meses de marzo, abril 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 | 1,093 |
| Verificaciones no cumple | 371 |
| TOTAL | 1,464 |

VERIFICACIÓN DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS

| | | |
|--|---------------|-----------------|
| TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS | Sin Anomalías | 805 |
| | Con Anomalías | 225 |
| TOTAL | | 1,030.00 |

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

| DETALLES | CANTIDAD | MONTO (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

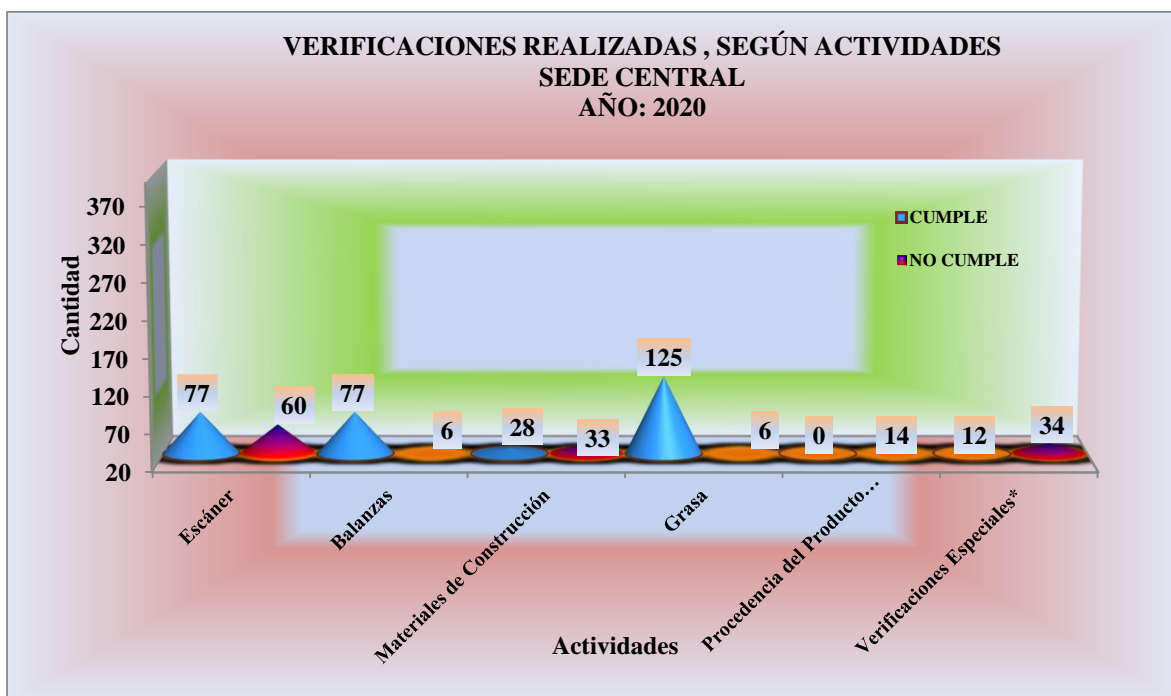
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

| 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

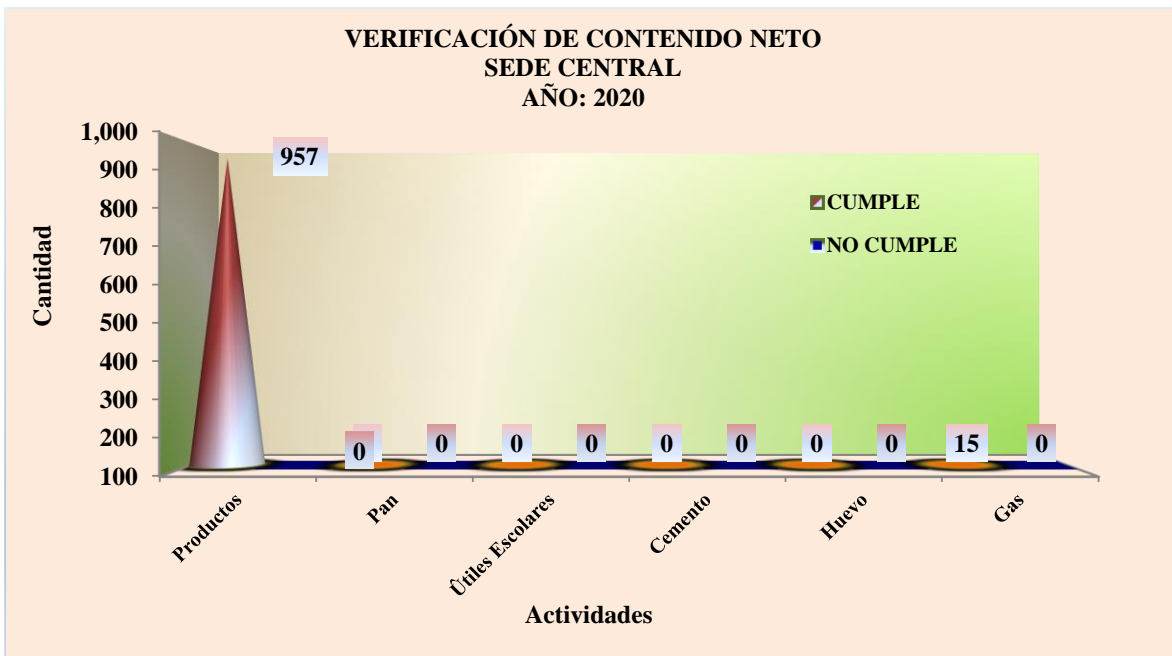
PERÍODO: ENERO A MAYO 2020

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

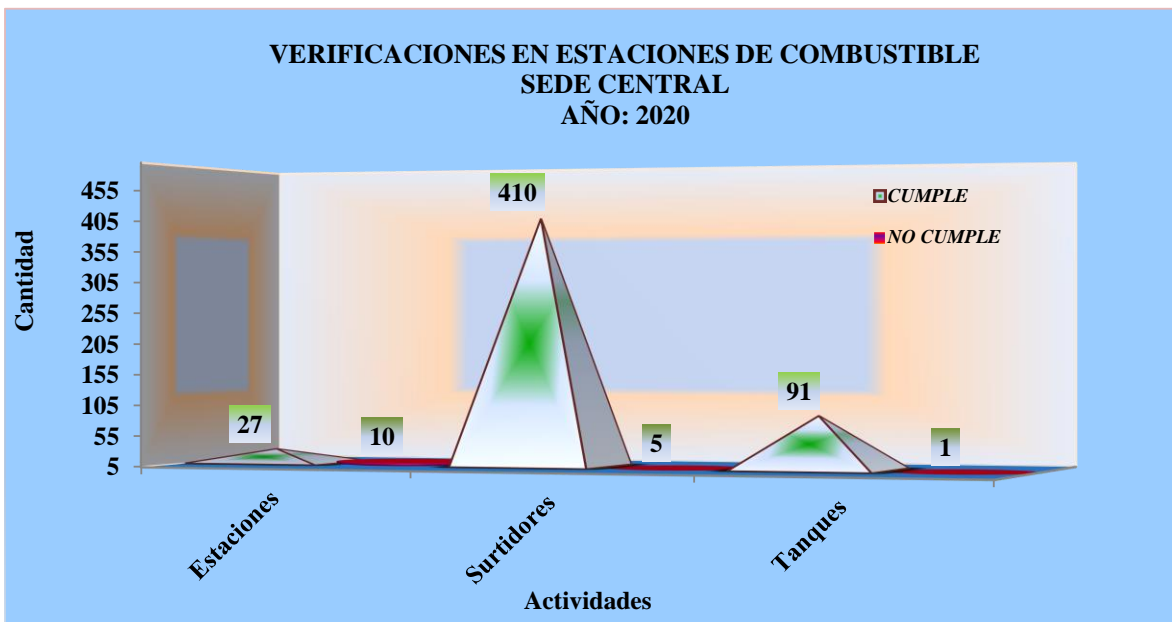
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

| 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

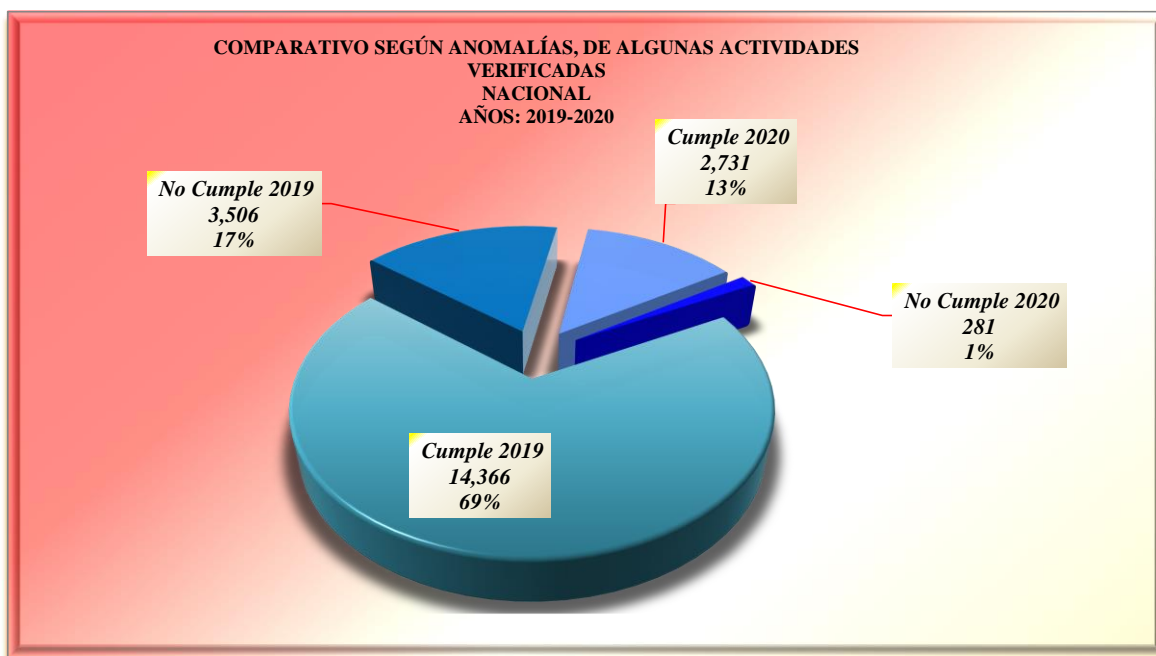
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

| 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 |
| TOTAL | 2,731 | 281 | 14,366 | 3,506 |

(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.



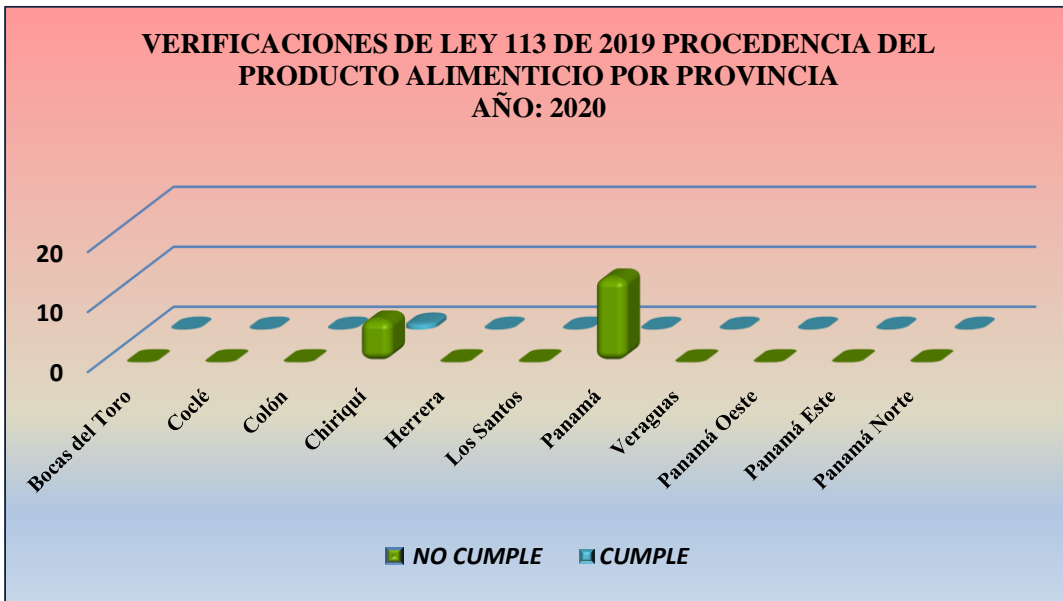
VERIFICACIÓN DE LEY 113 DE 2019, PROCEDENCIA DEL PRODUCTO ALIMENTICIO POR PROVINCIAS

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 | 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 paila | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 37 | 0 | 24 | 1 | 18 | 0 | 10 | 0 | 88 | 1 | 89 | |
| Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019) | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | 0 | 23 | |
| Información comercial | marca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | 0 | 23 | |
| Verificaciones Especiales * | prod-establec | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 16 | 0 | 0 | 9 | 1 | 1 | 13 | 15 | 30 | 45 | |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 6 | 1 | 45 | 20 | 2 | 10 | 133 | 24 | 466 | 12 | 51 | 11 | 220 | 35 | 958 | 113 | 1071 | |

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

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

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

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

..En los meses de marzo, abril 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 | | 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 | | | |
| Bloques | establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 10 | 0 | 0 | 20 | 10 | 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 | | 14 | | |
| Información comercial | marca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | | 4 | | |
| Verificaciones Especiales * | prod-establec | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 16 | 0 | 0 | 9 | 1 | 12 | 34 | 1 | 13 | 28 | 64 | 92 | | |
| TOTAL DE ACTIVIDADES | | 6 | 1 | 45 | 20 | 2 | 10 | 133 | 24 | 466 | 12 | 51 | 11 | 1,819 | 173 | 220 | 35 | 2,742 | 286 | 3,028 | | |

(*) 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

| DETALLE | TOTAL |
|---------------------------------------|---------------|
| ACTIVIDADES | |
| Jornadas Educativas | 57 |
| Medios de Comunicación | 134 |
| Consulta | 1,179 |
| Capacitaciones | 54 |
| PROGRAMAS | |
| Acodeco Tour | 0 |
| Cuida Tu Bolsillo | 0 |
| Guía del Consumidor | 0 |
| TEMAS | |
| 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 |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | |
| Televisión | 0 |
| Radio | 52 |
| Prensa | 2 |
| Otros | 0 |
| MÓDULOS | |
| Albrook Mall | 103 |
| Los Pueblos | 101 |
| La Peatonal | 23 |
| MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO | 15,246 |
| POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA | 6,086 |

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 |
|---------------------------------------|--------------|------------|----------|----------|----------|--------------|
| ACTIVIDADES | 17 | 21 | 0 | 0 | 0 | 38 |
| 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 |
| PROGRAMAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| TEMAS | 15 | 19 | 0 | 0 | 0 | 34 |
| 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 |
| MOTIVOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Publicidad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Contrato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Garantía | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| MÓDULOS (consultas)* | 127 | 100 | 0 | 0 | 0 | 227 |
| Albrook Mall (1) | 59 | 44 | 0 | 0 | 0 | 103 |
| Metromall | 54 | 47 | 0 | 0 | 0 | 101 |
| Multiplaza | 14 | 9 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO | 3,865 | 417 | 0 | 0 | 0 | 4,282 |
| POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA | 68 | 85 | 0 | 0 | 0 | 153 |

(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 |
|--|----------------|------------|------------|--------------|----------|------------|------------|------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| Jornadas Educativas | 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 |
| Capacitaciones | 7 | 9 | 0 | 0 | 0 | 2 | 15 | 6 | 7 | 3 | 0 | 49 |
| Personas Capacitadas | 191 | 305 | 0 | 10 | 0 | 88 | 225 | 405 | 173 | 62 | 0 | 1,459 |
| Programas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Población Beneficiada Acodeco Tour | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Consultas Educativas | 26 | 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 |
| Temas - Consultas | 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 |
| Distribución de Material Educativo | 1,123 | 616 | 0 | 1,274 | 0 | 503 | 3,055 | 1,435 | 2,245 | 713 | 0 | 10,964 |
| Participación en Medios de Comunicación | 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 |
| POBLACIÓN TOTAL BENEFICIADA | 273 | 485 | 121 | 2,641 | 0 | 388 | 352 | 836 | 648 | 189 | 44 | 5,933 |

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**

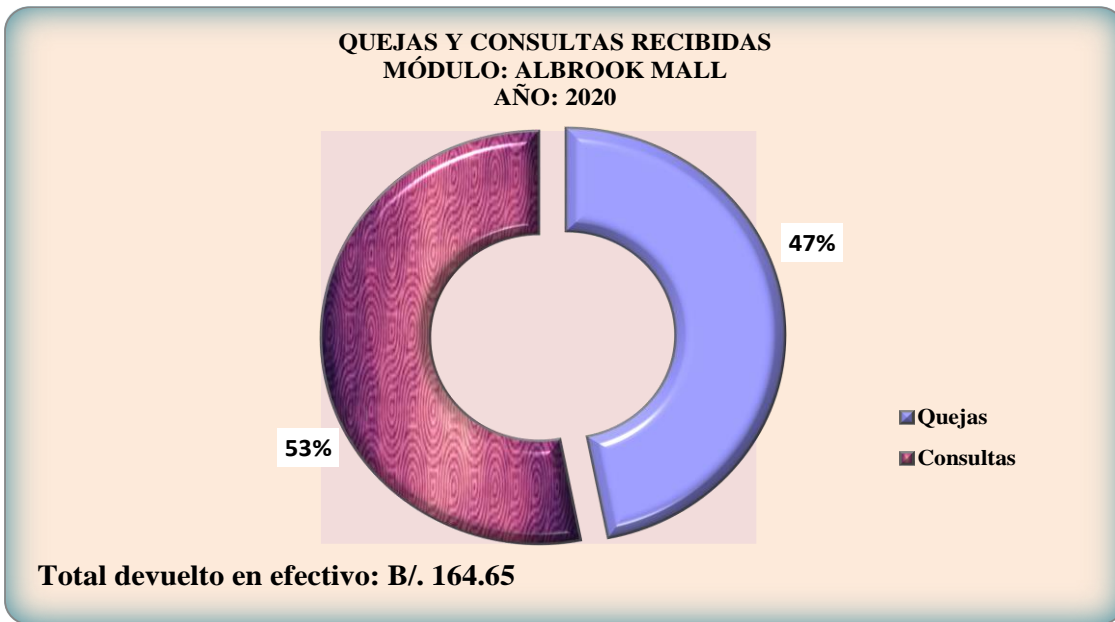
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

| 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 | |
| TOTAL | 106 | 88 | 0 | 0 | 0 | 194 | |

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

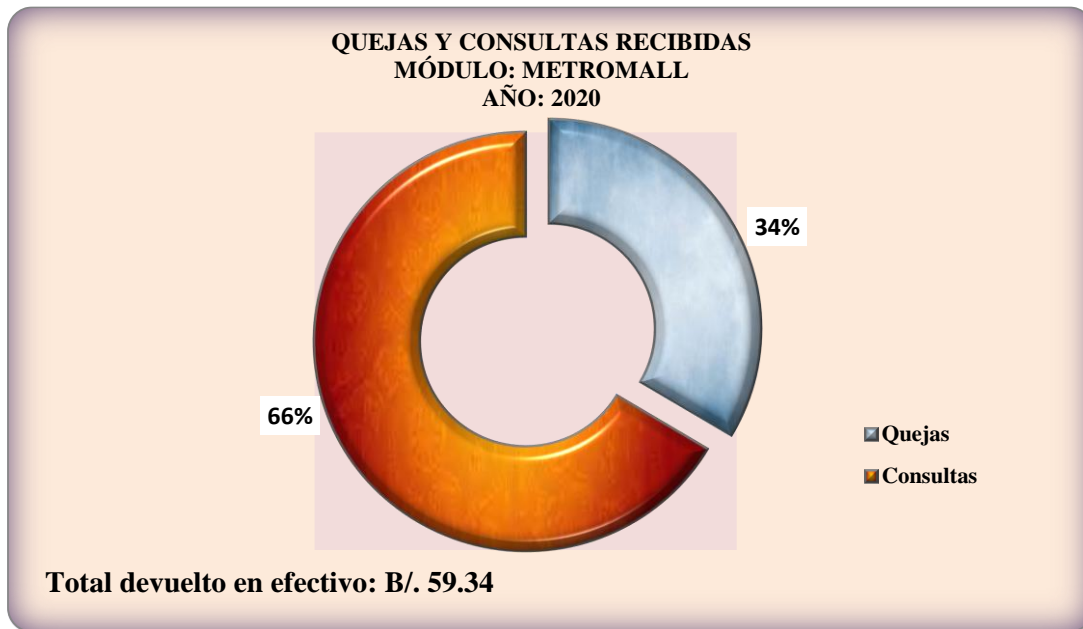
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

| 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 | |
| TOTAL | 84 | 68 | 0 | 0 | 0 | 152 | |

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

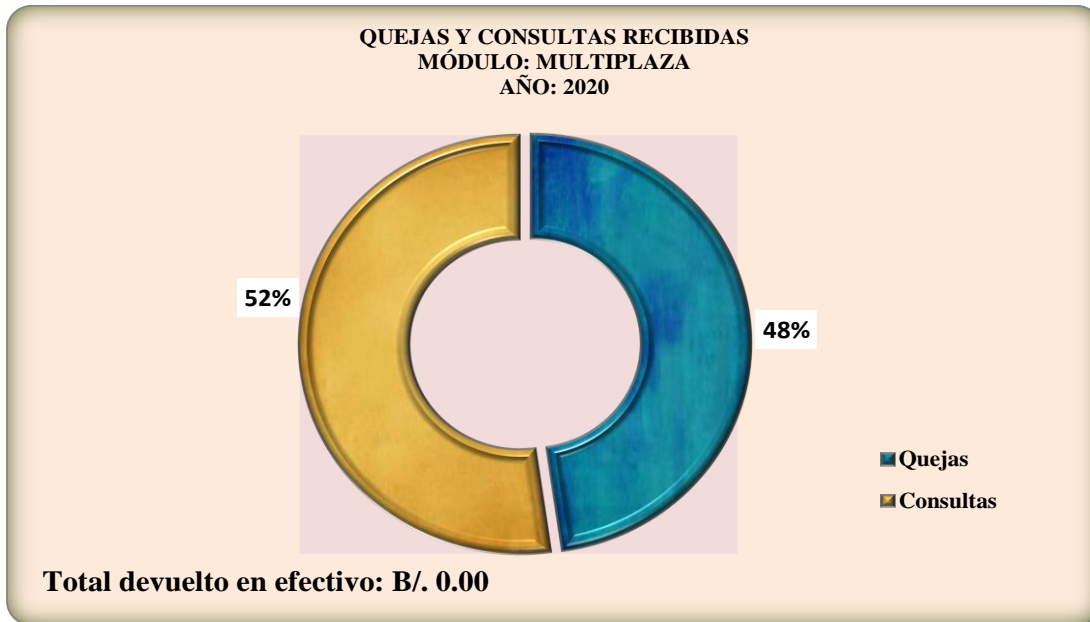
Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

| 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 | |
| TOTAL | 28 | 16 | 0 | 0 | 0 | 44 | |

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***

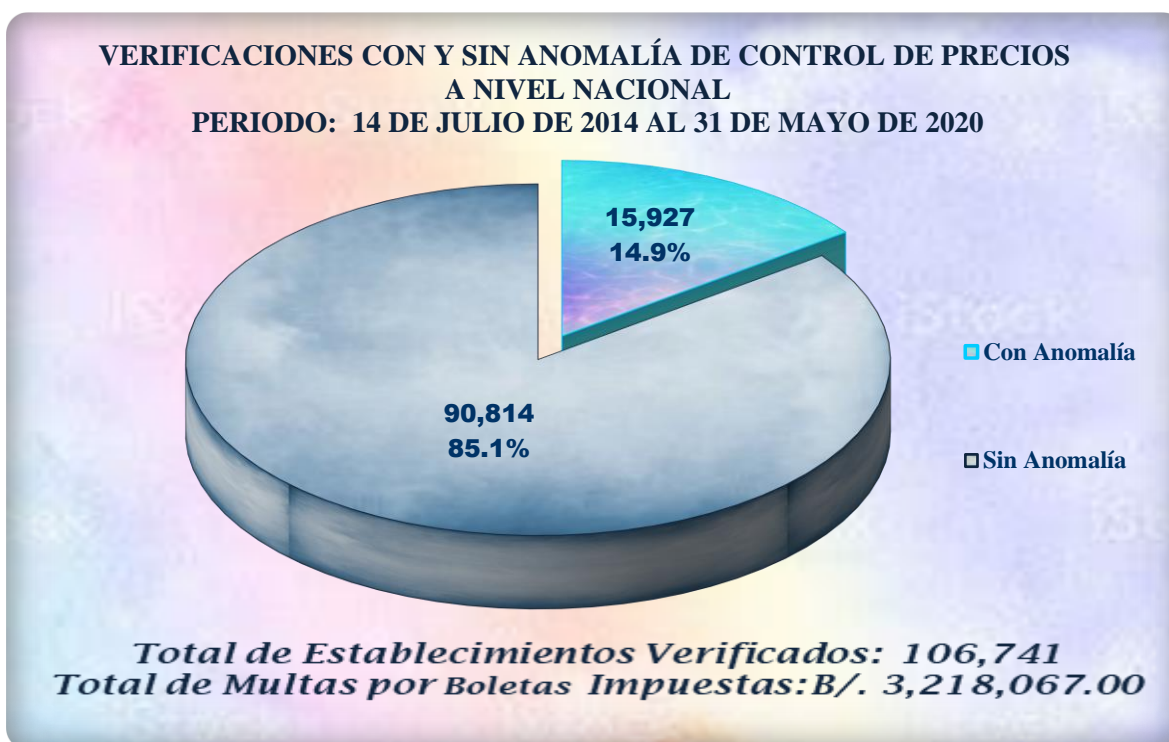
NACIONAL

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 |
| TOTAL | 106,741 |

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 |
| TOTAL | 106,741 |

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