



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2023 DE ENERO - DICIEMBRE



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y VEHÍCULO A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2023

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
2006-2013@	20,555	295,559,334.51
Ene-Dic 14	3,372	30,260,799.88
Ene-Dic 15	3,895	29,393,397.84
Ene-Dic 16	3,795	46,755,891.16
Ene-Dic 17	3,864	69,762,557.94
Ene-Dic 18	3,766	69,905,633.92
Ene-Dic 19	3,938	76,329,020.49
Ene-Dic 20	1,988	33,061,978.60
Ene-Dic 21	3,519	75,297,633.98
Ene-Dic 22@	3,053	40,247,398.92
Ene-Dic-23	2,601	39,701,089.13

@ Datos revisados.

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

NACIONAL

PERÍODO: 2006 al 2023

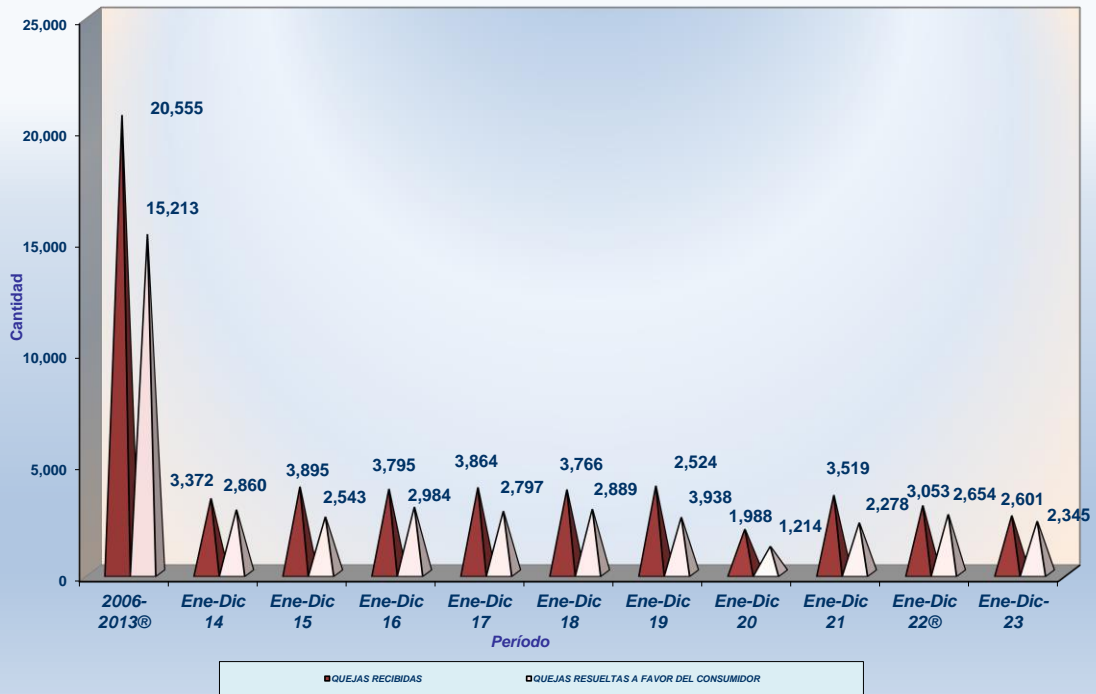
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
2006-2013@	15,213	137,678,497.17
Ene-Dic 14	2,860	17,279,917.33
Ene-Dic 15@	2,543	13,821,857.93
Ene-Dic 16@	2,984	23,799,592.24
Ene-Dic 17@	2,797	37,871,111.66
Ene-Dic 18	2,889	38,413,815.08
Ene-Dic 19@	2,524	36,330,621.82
Ene-Dic 20@	1,214	14,042,291.40
Ene-Dic 21@	2,278	42,483,873.07
Ene-Dic 22@	2,654	37,335,846.28
Ene-Dic-23	2,345	31,830,497.68

@ Datos revisados.

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2023 (NACIONAL)	40,301	430,887,921.66
---	---------------	-----------------------

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 - 2023



CUANTIA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: 2006-2023



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
CONSOLIDADO DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN,
DECISIÓN DE QUEJAS Y SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2023

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO RECIBIDAS (B/.)
2006-2013	19,299	291,769,804.61
Ene-Dic-14	2,569	27,513,716.17
Ene-Dic-15	2,982	26,229,371.44
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,867	67,402,611.77
Ene-Dic-18	2,735	66,296,364.05
Ene-Dic-19	2,871	70,630,096.67
Ene-Dic-20	1,333	31,078,471.10
Dic-Dic-21	2,499	70,172,319.59
Ene-Dic-22	3,068	35,736,732.82
Ene-Dic-23	1,779	35,527,395.11

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

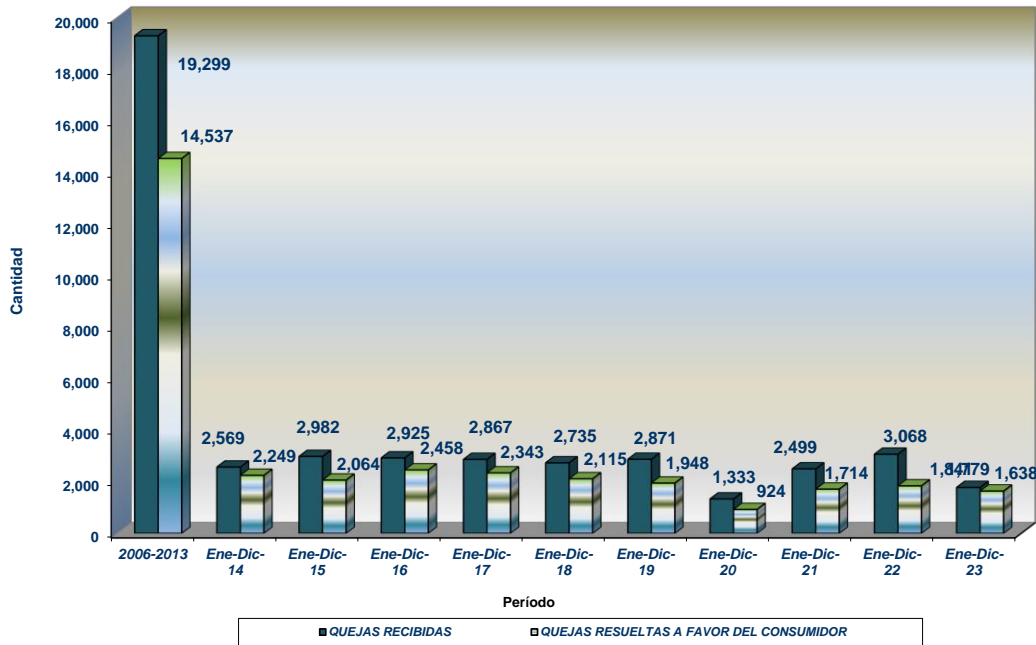
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2023

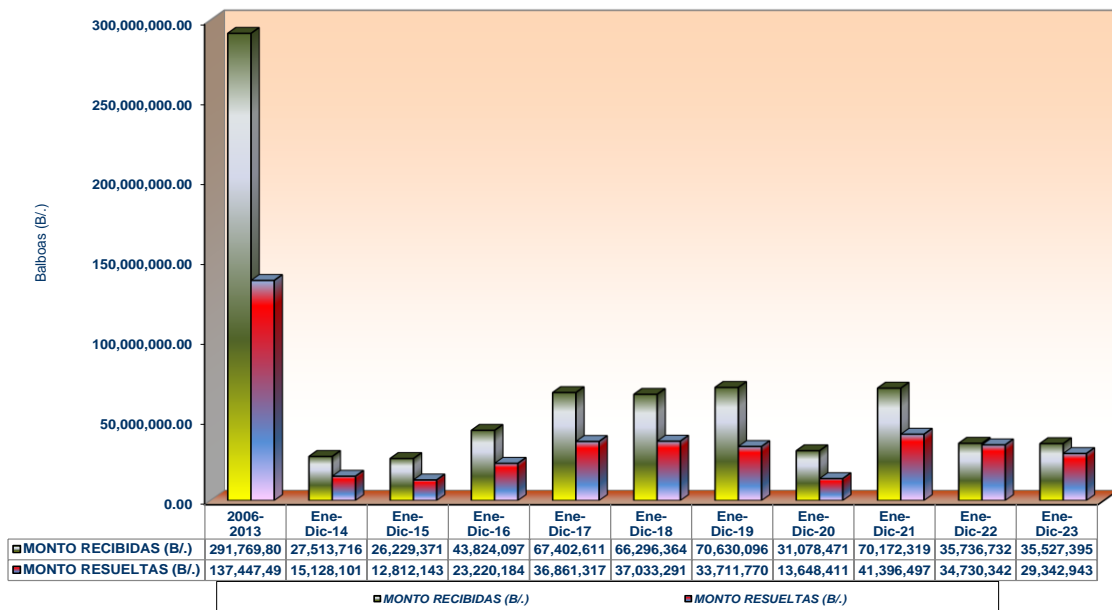
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO RESUELTAS (B/.)
2006-2013	14,537	137,447,491.76
Ene-Dic-14	2,249	15,128,101.92
Ene-Dic-15	2,064	12,812,143.34
Ene-Dic-16	2,458	23,220,184.54
Ene-Dic-17	2,343	36,861,317.20
Ene-Dic-18	2,115	37,033,291.43
Ene-Dic-19	1,948	33,711,770.50
Ene-Dic-20	924	13,648,411.79
Ene-Dic-21	1,714	41,396,497.75
Ene-Dic-22	1,841	34,730,342.43
Ene-Dic-23	1,638	29,342,943.91
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2023	33,831	415,332,496.57

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 - 2023



CUANTIA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO SEDE CENTRAL PERÍODO: 2006 - 2023



REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2023

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B./) RECIBIDAS
2010-2013	4,441	8,868,758.75
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Dic-18	1,032	3,629,191.44
Ene-Dic-19	1,062	5,617,957.64
Ene-Dic-20	584	1,885,378.07
Ene-Dic-21	999	4,781,623.89
Ene-Dic-22	952	4,487,034.41
Ene-Dic-23	823	4,174,728.01

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

REGIONAL

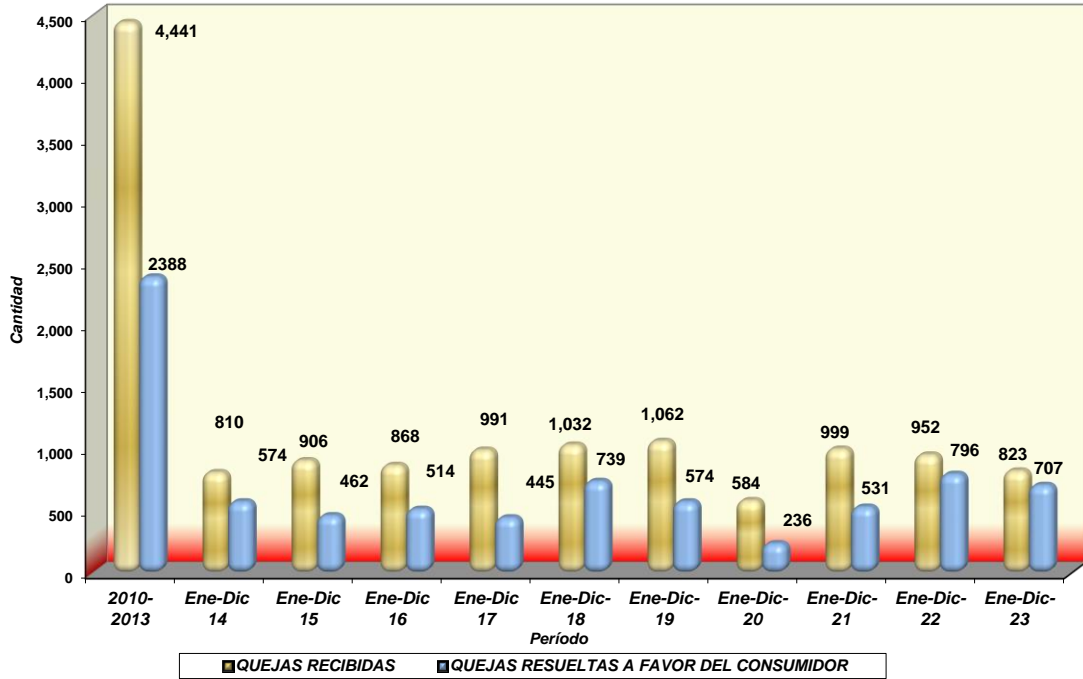
CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2023

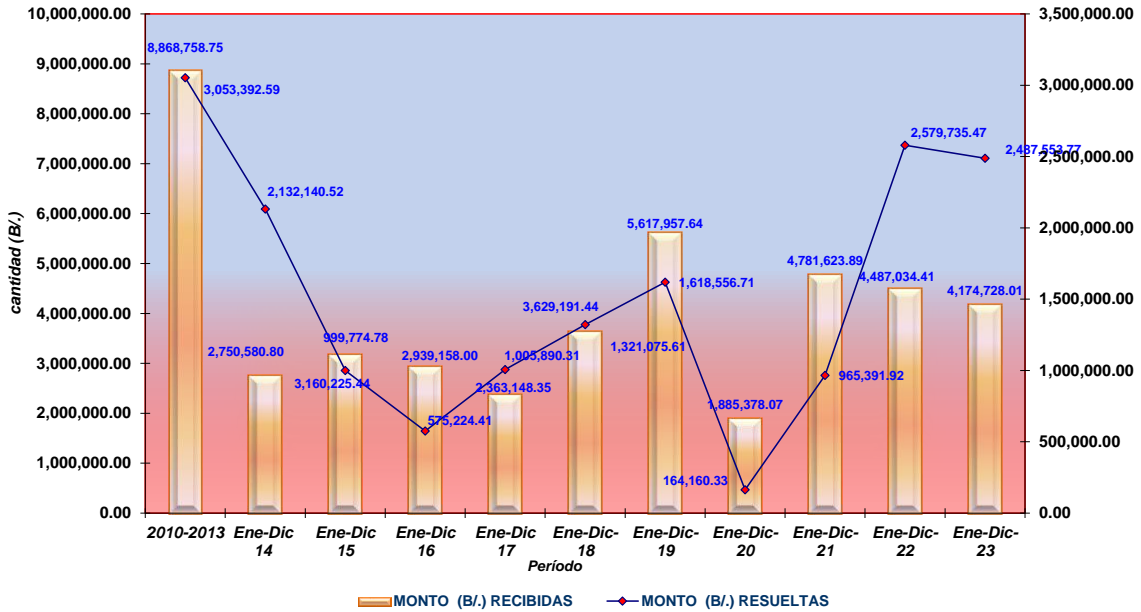
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B./) RESUELTAS
2010-2013	2388	3,053,392.59
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	514	575,224.41
Ene-Dic 17	445	1,005,890.31
Ene-Dic-18	739	1,321,075.61
Ene-Dic-19	574	1,618,556.71
Ene-Dic-20	236	164,160.33
Ene-Dic-21	531	965,391.92
Ene-Dic-22	796	2,579,735.47
Ene-Dic-23	707	2,487,553.77

Fuente: Departamentos de Conciliación, Decisión de Quejas y Vehículo a Motor.

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR A NIVEL REGIONAL
PERÍODO: 2010-2023**



**CUANTIA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR A NIVEL REGIONAL
PERÍODO: 2010 -2023**



DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	341
Hoteles o planes vacacionales	83
Agencia de autos	31
Venta de autos usados	26
Bancos	11
Escuelas / colegio	11
Taller de reparación de autos	9
Universidad	8
Agencias de viajes	7
Cursos de inglés	6
Servicios Profesionales	6
Constructoras	5
Clínicas	4
Remodelación	4
Material didáctico	4
Otros	36
TOTAL	592

NOTA: "Otros" incluyen actividades con cuatro (4) quejas o menos.

Fuente: Departamento de Conciliación.



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	241	40.7	78,595.62	18,941,543.90
Falta de información	116	19.6	52,665.60	6,109,210.08
Vicio oculto	84	14.2	37,411.50	3,142,566.35
Incumplimiento de garantía	44	7.4	55,697.28	2,450,680.50
Incumplimiento de contrato	43	7.3	105,244.56	4,525,516.16
Devolución de dinero	36	6.1	16,002.81	576,101.07
Incumplimiento de servicio	10	1.7	27,126.19	271,261.89
Aclaración de contrato	6	1.0	58,791.50	352,749.00
Cobro indebido	4	0.7	3,257.58	13,030.30
Venta engañosa	3	0.5	31,237.73	93,713.19
Custodia de bien	3	0.5	12,287.70	36,863.11
Resolución contrato	2	0.3	14,422.50	28,845.00
TOTAL	592	100.0	61,726.49	36,542,080.55

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	101	27.0	78,614.94	7,940,108.45
Pendiente constancia Desistimiento	70	18.7	64,211.20	4,494,784.26
Acuerdo en audiencia/Reparación	68	18.2	24,821.93	1,687,891.43
Desistimiento	65	17.4	91,587.31	5,953,175.11
Acuerdo en audiencia/Varios	40	10.7	71,787.29	2,871,491.77
Abandono	25	6.7	27,981.26	699,531.46
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	3	0.8	59,966.67	179,900.00
Desistimiento/Devolución	1	0.3	100.00	100.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.3	5,707.60	5,707.60
TOTAL	374	100.0	63,723.77	23,832,690.08

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2022; pero cerradas en el 2023, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	130	17,916,433.77
Vicio oculto	80	3,008,782.35
Falta de información	59	5,823,478.09
Incumplimiento de contrato	28	4,162,987.69
Devolución de dinero	24	517,495.53
Incumplimiento de garantía	13	1,471,699.47
Aclaración de contrato	5	351,249.00
Venta engañosa	2	56,513.19
TOTAL	341	33,308,639.09

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	180	15,077,809.51
Desistimientos	84	10,279,921.41
Fallo a favor	18	2,136,268.61
TOTAL	282	27,493,999.53

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2022 pero cerradas en el 20223

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
VIVA SANTIAGO, S.A.	45
PROMOTORA VIVENCIA, S.A.	9
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	8
BENSON ASSETS, S.A.	7
DESARROLLADORA RIO ABAJO, S.A.	7
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	7
PROMOTORA CASAS PACIFICAS	7
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	7
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	6
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	6
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	6
MYSTIC VALLEY	5
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	4
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	4
SUCASA	4
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	3
ALFA ASSETS GROUP INC	3
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	3
CACERES HILL S.A./ RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	3
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	3
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	3
MELLOW SPRING INC.	3
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	3
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	3
ACACIAS VERSALLES	2
ALCAPA, S.A.	2
CENTRO RESIDENCIAL CASA GALVEZ, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA V, S.A.	2
DESARROLLO URBANO BW INC	2
DESARROLLOS ALTO VIENTO, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INVERSIONES FERNANDO, S.A.	2
INVERSIONES GRUPO, C.C, S.A.	2
INVERSIONES MIKONOS 2, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
LONDON & REGIONAL PANAMÁ, S.A.	2
LUX RESIDENCE, CORP	2
LUX RESIDENCES CORP	2
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP. / EFC GROUP	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
PACORA HOME, S.A.	2
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	2
PREMIUM PLAZA DEVELOPMENT, S.A.	2
PROMOCIONES URANO, S.A.	2
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	2
SHELBY OAKS, S.A.	2
SIGNATURE POINT, S.A.	2
SOLUCIONES KAVOD, S.A.	2
VIVIENDAS DE CALIDAD S.A.	2
OTROS	130
TOTAL	341

"OTROS" Incluye inmobiliarias con una (1) queja.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	21	844,094.93
Vicio oculto	4	133,784.00
Cláusula abusiva	3	159,500.00
Falta de información	3	52,301.19
TOTAL	31	1,189,680.12

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	10	524,224.88
Acuerdo	7	223,785.00
TOTAL	17	748,009.88

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 22; pero cerradas en el 2023.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	6
RICARDO PEREZ, S.A.	5
PANAMOTOR	4
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
SILABA MOTORS, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
CONSULTENOS, S.A.	1
EMPRESAS MELO/COPAMA	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
PETROAUTOS, S.A.	1
TOTAL	31

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	2	3,416.71
TOTAL	2	3,416.71

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	3,416.71
TOTAL	2	3,416.71

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 22; pero cerradas en el 2023.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS CON
QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX/CREDIVIVA, S.A.	1
SONY STORE	1
TOTAL	2

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	1	1,372.49
TOTAL	1	1,372.49

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	5,150.00
TOTAL	1	5,150.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 22; pero cerradas en el 2023.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO JTM, S.A.	1
TOTAL	1

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	13	167,960.65
Falta de información	9	68,639.01
Incumplimiento de garantía	2	59,200.00
Venta engañosa	1	37,200.00
Resolución contrato	1	18,345.00
TOTAL	26	351,344.66

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
NACIONAL
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	8	59,839.00
Acuerdo	6	113,002.31
TOTAL	14	172,841.31

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 22; pero cerradas en el 2023.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS, CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANDI AUTOS	12
FARID MOTOR	2
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUOTOFACIL Y RAPIDO/NESHAMA DEL CIELO, S.A.	1
BUSINESS EXPRESS	1
CAR POINT	1
CORPORACION DAYTONA, S.A.	1
DISTRIBUIDORAD DE MOTORES, S.A/FAT CAR	1
EUROMOTORS CARS	1
FARID CAR CORPORATION S.A.	1
HZ MOTORS	1
LUMOVIL, S.A.	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
UNIVERSAL MOTORS, S.A.	1
TOTAL	26

Fuente: Departamento de Conciliación.

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

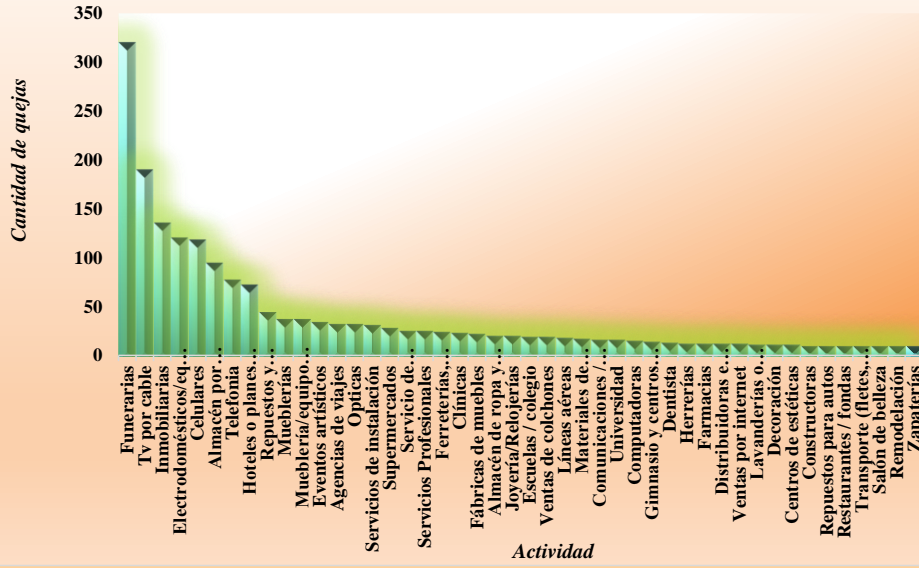
ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	315
Tv por cable	185
Inmobiliarias	130
Electrodomésticos/equipos electrónicos	115
Celulares	113
Almacén por departamentos	89
Telefonia	72
Hoteles o planes vacacionales	67
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	39
Mueblerías	32
Mueblería/equipo electrónico	32
Eventos artísticos	29
Agencias de viajes	27
Ópticas	27
Servicios de instalación	26
Supermercados	23
Servicio de intermediación	20
Servicios Profesionales	20
Ferreterías, materiales de construcción o similares	19
Clínicas	18
Fábricas de muebles	17
Almacén de ropa y calzados	15
Joyería/Relojerías	15
Escuelas / colegio	14
Ventas de colchones	14
Líneas aéreas	13
Materiales de construcción	12
Comunicaciones / internet	11
Universidad	11
Computadoras	10
Gimnasio y centros deportivos	9
Dentista	8
Herrerías	7
Farmacias	7
Distribuidoras e importadoras	7
Ventas por internet	7
Lavanderías o lavamáticos	6
Decoración	6
Centros de estéticas	6
Constructoras	5
Repuestos para autos	5
Restaurantes / fondas	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Salón de belleza	5
Remodelación	5
Zapaterías	5
Otros	56
TOTAL	1,684

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.

"Otros" incluyen actividades con cuatro (4) quejas o menos.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Falta de información	516	30.6	489.98	252,828.15
Incumplimiento de garantía	406	24.1	724.21	294,030.70
Resolución de contrato	273	16.2	342.71	93,559.19
Incumplimiento de servicio	181	10.7	663.47	120,087.73
Devolución de dinero	65	3.9	834.71	54,256.25
Incumplimiento de contrato	47	2.8	1,105.03	51,936.19
Resindir contrato	42	2.5	57.10	2,398.31
Cobro indebido	33	2.0	197.30	6,510.93
Custodia de bien	29	1.7	404.81	11,739.46
Vicio oculto	27	1.6	2,207.29	59,596.93
Anulación de contrato	23	1.4	144.23	3,317.20
Veracidad de la publicidad	21	1.2	519.34	10,906.15
Venta engañosa	11	0.7	1,215.66	13,372.23
Daños y perjuicios	7	0.4	184.79	1,293.50
Aclaración de contrato	2	0.1	1,435.00	2,870.00
Mercancía defectuosa	1	0.1	789.00	789.00
Total	1,684	100.0	581.65	979,491.92

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	509	30.2	359.45	182,959.41
Pendiente constancia desistimiento	283	16.8	416.78	117,949.06
Acuerdo en audiencia/Varios	256	15.2	271.96	69,622.55
Desistimiento/Devolución	185	11.0	581.01	107,486.39
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	134	7.9	934.01	125,157.18
Resolución/Devolución	90	5.3	955.24	85,971.81
Resoluciones/Varios	40	2.4	708.61	28,344.26
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	38	2.3	413.64	15,718.15
Abandono	38	2.3	355.49	13,508.77
Resolución/Reemplazo	27	1.6	413.20	11,156.28
Resolución/Reparar	26	1.5	1,507.50	39,195.10
Acuerdo en audiencia/Reparación	24	1.4	990.27	23,766.56
Transacción extrajudicial	19	1.1	802.94	15,255.91
Acuerdo/Reemplazo	5	0.3	608.99	3,044.95
Acuerdo en audiencia/Aclaración	5	0.3	378.31	1,891.55
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	4	0.2	180.34	721.35
Acuerdo/Devolución	3	0.2	1,035.00	3,105.00
Declara resuelto	2	0.1	30.58	61.15
Total	1,688	100.0	500.54	844,915.43

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2022; pero cerradas en el 2023, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	56	90,862.07
Incumplimiento de garantía	23	48,378.62
Vicio oculto	22	51,398.69
Devolución de dinero	16	27,432.12
Incumplimiento de contrato	8	15,053.51
Venta engañosa	2	6,592.50
Resolución de contrato	1	2,600.00
Veracidad de la publicidad	1	1,500.00
Anulación de contrato	1	50.00
TOTAL	130	243,867.51

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	61	96,168.58
Acuerdo	50	84,356.94
Resolución	23	42,137.03
Transacción extrajudicial	1	1,339.02
TOTAL	135	224,001.57

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2022; pero cerradas en el 2023.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	9
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	4
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	4
CHABEDU, S.A.	3
PACIFIC METRO LIVING, S.A.	3
PROMOTORA CASAS PACIFICAS	3
PROMOTORA SANTIAGO DEVELOPMENT CORP.	3
DESARROLLADORA RIO ABAJO, S.A.	2
OLIMPIA INVESMENTS SOLUTION INC Y HAUS, S.A.	2
PRADERAS DE LA RIVIERA, S.A	2
SHELBY OAKS, S.A.	2
"OTROS"	93
TOTAL	130

"OTROS" Incluye inmobiliarias con una (1) queja.

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 DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	92	50,538.05
Falta de información	8	2,801.34
Vicio oculto	5	8,198.24
Incumplimiento de servicio	4	1,662.80
Devolución de dinero	2	225.00
Incumplimiento de contrato	1	157.00
Veracidad de la publicidad	1	62.21
Custodia de bien	1	45.00
Resolución de contrato	1	22.42
TOTAL	115	63,712.06

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 DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	107	58,796.36
Acuerdo	35	23,131.31
Resolución	21	14,528.62
Transacción extrajudicial	1	349.00
TOTAL	164	96,805.29

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2022; pero cerradas en el 2023.

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 DICIEMBRE 2023

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	23
PHOTURA	12
FOTO SONIDO	8
MULTIMAX	7
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	3
DIGITAL CITY	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	3
CENTRAL AMERICA APPLIANCE DISTRIBUTORS, CORP	2
CREDI HOGAR	2
E-VISION	2
EL MACHETAZO	2
ELECTRONICA ORIENTE	2
MEGA HOUSE	2
MULTITECK INTERNACIONAL, S.A.	2
SEARCH ENGINE BUSINESS INC	2
SOUND N MUSIC	2
TECH & HOUSE	2
OTROS	36
TOTAL	115

Nota: "Otros" incluyen agentes con una (1) queja.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	72	21,720.49
Custodia de bien	12	3,823.99
Incumplimiento de servicio	10	1,227.49
Anulación de contrato	5	206.48
Resolución de contrato	5	115.12
Falta de información	4	952.27
Devolución de dinero	2	697.62
Venta engañosa	1	256.80
Incumplimiento de contrato	1	123.04
Cobro indebido	1	16.05
TOTAL	113	29,139.35

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 DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	81	16,655.11
Acuerdo	27	5,992.69
Resolución	22	8,295.92
Transacción extrajudicial	1	225.00
TOTAL	131	31,168.72

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2022; pero cerradas en el 2023.

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 DICIEMBRE 2023

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	8
TIGO PANAMÁ	5
ARATERA, S.A.	4
BODAPHONE	3
MOVICELL	3
REPARA TU CELL PTY	3
CELL PLUS	2
DIGITAL STORE	2
ENCUENTRA 507	2
GS MOVIL	2
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	2
NEW PHONE Y JOYERIA	2
REDPRECIO.COM	2
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	2
OTROS	71
TOTAL	113

Nota: "Otros" incluyen agentes con una (1) queja.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	17	12,665.11
Falta de información	7	6,171.02
Incumplimiento de servicio	5	3,770.00
Incumplimiento de contrato	2	4,380.00
Venta engañosa	1	2,420.00
TOTAL	32	29,406.13

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 DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	25	23,417.59
Resolución	6	2,616.45
Acuerdo	3	3,242.00
Transacción extrajudicial	1	2,664.30
TOTAL	35	31,940.34

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2022; pero cerradas en el 2023.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	6
CRÉDITOS MUNDIALES	2
FURNITURE CITY	2
MUEBLES MODERNOS	2
"OTROS"	20
TOTAL	32

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 - 2023**

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	3.4	60,374.69
2016	302	9.4	174,042.87
2017	438	13.6	259,727.81
2018	428	13.3	263,811.50
2019	481	15.0	269,819.35
2020	284	8.8	154,575.13
2021	442	13.8	245,583.16
2022	375	11.7	221,441.22
2023	352	11.0	280,554.30
TOTAL	3,211	100.0	1,929,930.03

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.



**QUEJAS RESUELTAS AL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE (AER); SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2023

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	2.2	32,360.30
2016	281	10.3	163,258.08
2017	319	11.7	185,010.67
2018	435	16.0	269,742.33
2019	365	13.4	202,692.91
2020	187	6.9	103,357.32
2021	379	13.9	216,023.10
2022	356	13.1	211,779.34
2023	340	12.5	246,084.84
TOTAL	2,721	100.0	1,630,308.89

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	336	95.5	236,729.59
Conciliación-Veracidad	16	4.5	43,824.71
TOTAL	352	100.0	280,554.30

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	305	90.8	219,027.30
Falta de información	18	5.4	8,792.50
Vicio oculto	4	1.2	3,294.94
Incumplimiento de servicio	3	0.9	2,309.07
Venta engañosa	2	0.6	827.03
Devolución de dinero	2	0.6	337.82
Incumplimiento de contrato	1	0.3	640.93
Resolución de contrato	1	0.3	1,500.00
TOTAL	336	100.0	236,729.59

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 DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	10	62.5	1,395.66
Incumplimiento de garantía	3	18.8	41,876.94
Resolución de contrato	2	12.5	490.05
Cobro indebido	1	6.3	62.06
TOTAL	16	100.0	43,824.71

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	179	34.6	130,662.71
Resueltas	338	65.4	245,422.52
Acuerdo y Desistimiento	259	50.1	197,007.97
Resolución de Fondo	79	15.3	48,414.55
TOTAL	517	100.0	376,085.23

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 2015-2022: pero cerradas en el 2023.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	325	96.2	218,743.34
Conciliación-Veracidad	13	3.8	26,679.18
TOTAL	338	100.0	245,422.52

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN
DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	173	34.7	113,095.72
Acuerdos/desistimientos	246	49.4	170,328.79
Resoluciones	79	15.9	48,414.55
TOTAL	498	100.0	331,839.06

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN
CONCILIACIÓN
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En proceso	6	31.6	17,566.99
Acuerdos/desistimientos	13	68.4	26,679.18
Resolución de Fondo	0	0.0	0.00
TOTAL	19	100.0	44,246.17

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

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

SECCIÓN
VEHÍCULOS A MOTOR

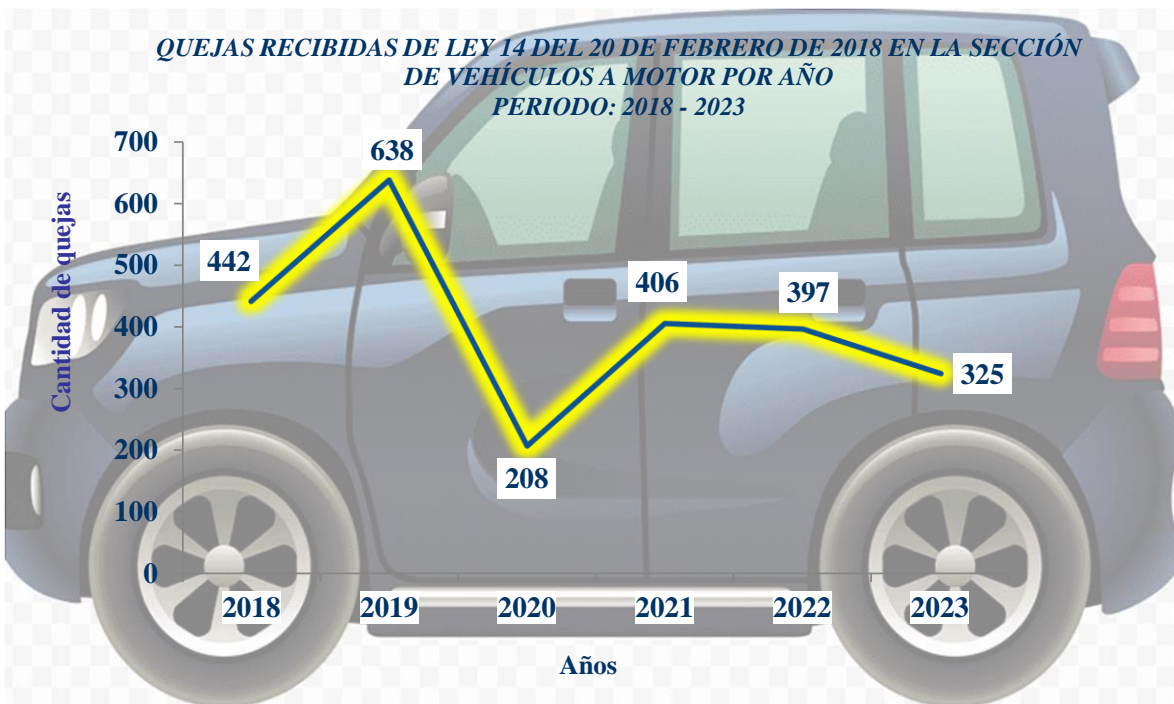
CONSOLIDADO ANUAL DE QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018, , POR CANTIDAD DE QUEJA Y MONTO, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: FEBRERO 2018 - DICIEMBRE 2023

AÑOS	QUEJAS	MONTO (B./)
2018	442	3,478,738.00
2019	638	4,514,416.28
2020	208	1,149,641.25
2021	406	3,173,611.61
2022	397	2,510,583.96
2023	325	2,179,516.66
TOTAL	2,416	17,006,507.76

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



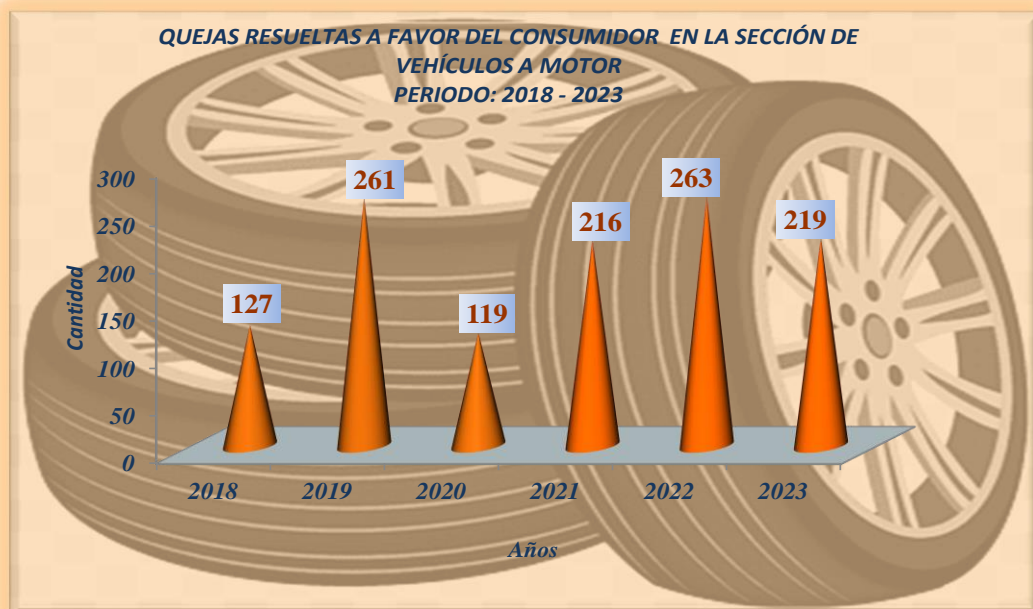
CONSOLIDADO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DE CONSUMIDOR DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018, POR CANTIDAD DE QUEJA Y MONTO, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

NACIONAL

PERIODO: FEBRERO 2018 - DICIEMBRE 2023

AÑOS	QUEJAS RESUELTAS	MONTO (B/.)
2018	127	850,417.14
2019	261	1,756,424.23
2020	119	797,433.68
2021	216	1,631,659.03
2022	263	1,754,352.42
2023	219	1,386,606.97
TOTAL	1,205	8,176,893.47

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



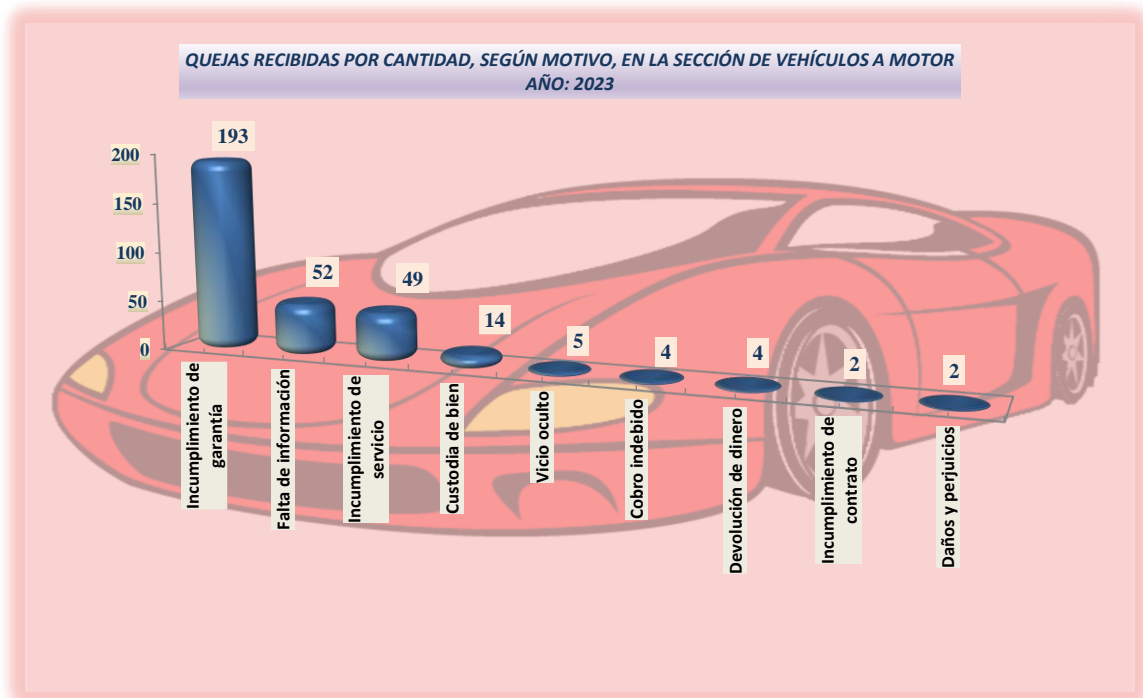
QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DE 20 DE FEBRERO DE 2018, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	193	59.4	9,197.77	1,775,169.44
Falta de información	52	16.0	3,688.52	191,803.26
Incumplimiento de servicio	49	15.1	1,944.47	95,279.14
Custodia de bien	14	4.3	1,627.42	22,783.85
Vicio oculto	5	1.5	15,404.80	77,024.00
Cobro indebido	4	1.2	723.88	2,895.50
Devolución de dinero	4	1.2	687.38	2,749.50
Incumplimiento de contrato	2	0.6	3,750.00	7,500.00
Daños y perjuicios	2	0.6	2,155.99	4,311.97
TOTAL	325	100.0	6,706.21	2,179,516.66

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



QUEJAS DE LEY 18 DE 20 DE FEBRERO DE 2018 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN RESULTADOS, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

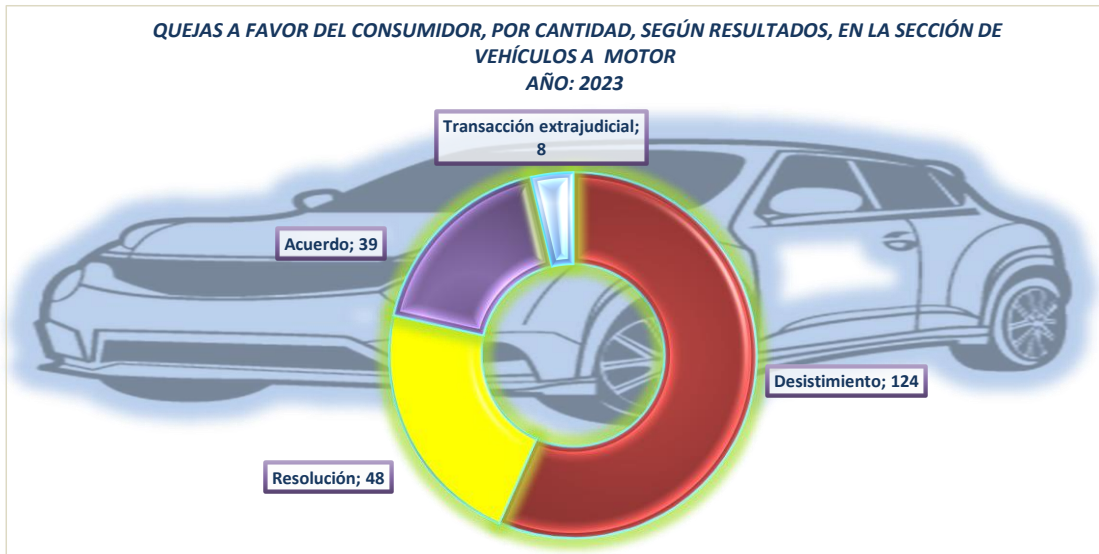
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	124	56.6	6,598.70	818,239.41
Resolución	48	21.9	7,541.20	361,977.76
Acuerdo	39	17.8	4,164.75	162,425.39
Transacción extrajudicial	8	3.7	5,495.55	43,964.41
TOTAL	219	100.0	6,331.54	1,386,606.97

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2022; pero cerradas en el 2023; igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



**AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN LA
SECCIÓN DE VEHÍCULOS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	25
RICARDO PEREZ, S.A.	22
PETROAUTOS, S.A.	13
FARID MOTOR	11
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	5
DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ FORTUNE, S.A.	5
MEGA CAR	5
RASTRO MULTIMOTORES	5
CMG MOTORS GROUP	4
EMPRESAS MELO/COPAMA	4
GRUPO TECNICAR S.A.	4
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	4
PANAMOTOR	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	3
CONVERTIDORES PANAMÁ	3
ECU-MASTER CARS	3
FT SERVICES	3
METAL MECANICA MONTREAL, S.A.	3
MOTORES JAPONESES	3
PLAZA CAR CENTER	3
TOTAL CARS	3
AIRE POLAR	2
AUTO CENTRO, S.A.	2
AUTO CROMO	2
AUTO GLOBAL PARTS	2
AVA POWER, S.A.	2
BAHIA MOTORS	2
CAR POINT, S.A.	2
CHAMPION MOTORS	2
CHANGAN AUTO	2
CHECK ENGINE INTERNATIONAL, S.A.	2
ECU JHON CAR PANAMÁ	2
GRUPO 1 AUTOMOTRIZ, S.A.	2
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	2
JB MOTORES INC.	2
LA CASA DE LAS BATERIAS	2
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
MOTORCYCLES TECH	2
RASTRO ALFREDO	2
RECTIFICADORA DE MOTORES MANA, S.A.	2
RENT A CAR PANAMEÑA, S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
SERVICIOS TURISTICOS PANAMEÑOS, S.A.	2
SPORT CAR SERVICES	2
TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY	2
"OTROS"	142
TOTAL	325

Nota: Otros incluye agentes económicos con 1 (una) sólo queja recibida.

Fuente: Sección de Vehículos a motor.

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

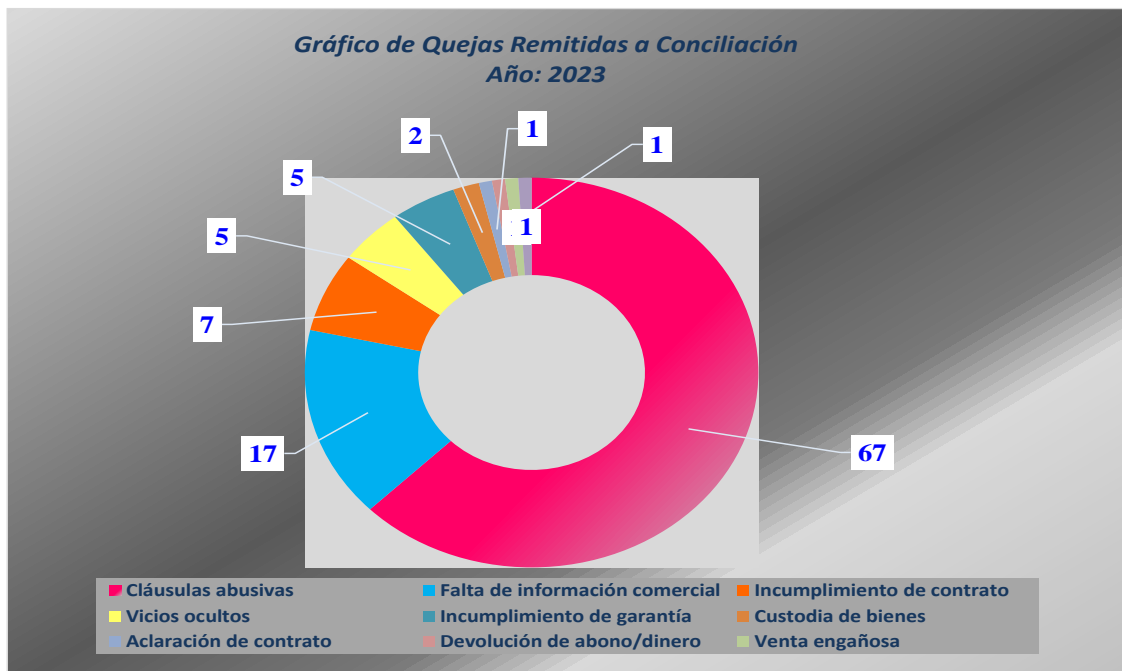
QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

SEDE CENTRAL

MES: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	67	62.6	71,327.76	4,778,960.00
Falta de información comercial	17	15.9	51,633.03	877,761.56
Incumplimiento de contrato	7	6.5	67,239.29	470,675.00
Vicios ocultos	5	4.7	51,801.59	259,007.97
Incumplimiento de garantía	5	4.7	65,843.84	329,219.20
Custodia de bienes	2	1.9	13,387.06	26,774.11
Aclaración de contrato	1	0.9	85,000.00	85,000.00
Devolución de abono/dinero	1	0.9	1,499.00	1,499.00
Venta engañosa	1	0.9	37,200.00	37,200.00
Incumplimiento de servicio	1	0.9	8,196.70	8,196.70
TOTAL	107	100.0	64,245.73	6,874,293.54

Fuente: ACODECO



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

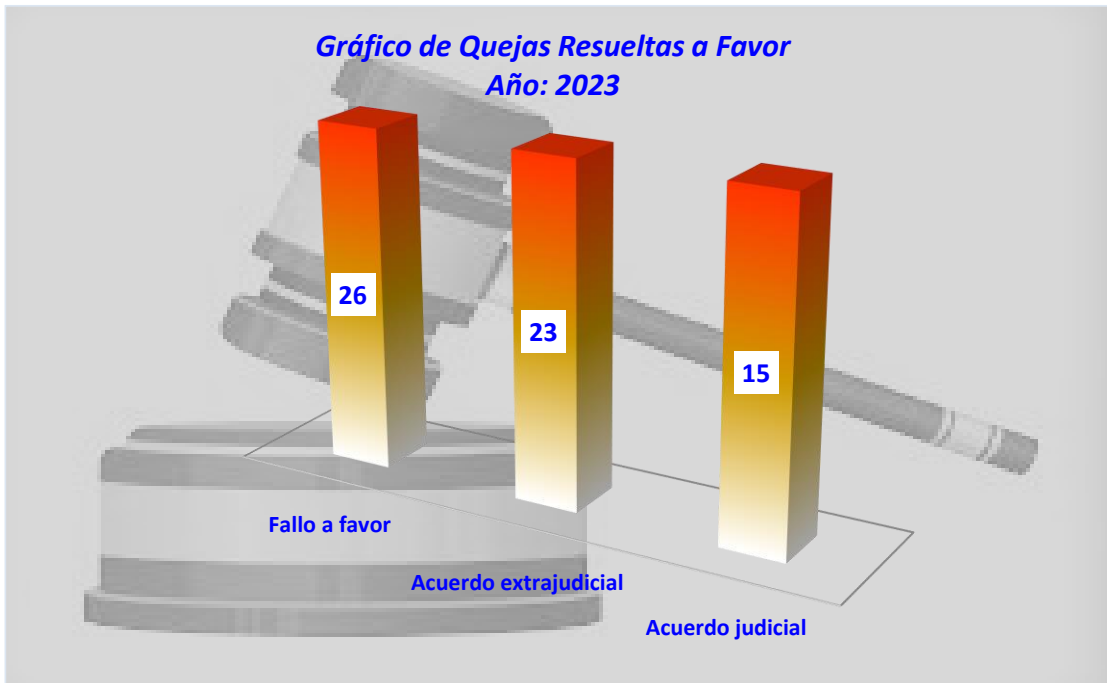
SEDE CENTRAL

MES: ENERO A DICIEMBRE 2023

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Fallo a favor	26	40.6	95,800.31	2,490,808.08
Acuerdo extrajudicial	23	35.9	100,238.17	2,305,478.02
Acuerdo judicial	15	23.4	64,666.61	969,999.10
TOTAL	64	100.0	90,098.21	5,766,285.20

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2022; pero cerradas en el 2023, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO



**EXPEDIENTES DE DEMANDAS EN ESPERA DE RESULTADOS EN LOS TRIBUNALES,
SEGÚN MOTIVOS EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

SEDE CENTRAL

MES: ENERO A DICIEMBRE 2023

MOTIVOS	DEMANDAS	
	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	47	1,737,245.39
Falta de información comercial	6	113,314.23
Vicios ocultos	4	303,322.75
Incumplimiento de garantía	3	284,570.20
Incumplimiento de contrato	1	49,755.00
Devolución de abono/dinero	1	31,000.00
Ejecutivas	20	36,126.92
TOTAL	82	2,555,334.49

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS EN ESPERA DE RESULTADOS EN LOS
TRIBUNALES, SEGÚN ACTIVIDAD EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

SEDE CENTRAL

MES: ENERO A DICIEMBRE 2023

Actividades	DEMANDAS	
	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Hoteles o planes vacacionales	31	77,435.47
Inmobiliarias	24	2,324,082.10
Agencias de viajes	2	4,950.00
Servicios Profesionales	2	64,255.00
Agencia de autos	1	34,500.00
Venta de autos usados	1	11,345.00
Material didáctico	1	2,640.00
Ejecutivas	20	36,126.92
TOTAL	82	2,555,334.49

Fuente: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2023

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006-2013	660	50.4	28,934,409.10
2014	83	6.3	2,925,140.26
2015	83	6.3	2,460,388.06
2016	90	6.9	1,482,834.38
2017	86	6.6	5,075,770.22
2018	58	4.4	4,366,397.21
2019	42	3.2	5,210,221.82
2020	33	2.5	3,607,293.08
2021	38	2.9	2,924,785.38
2022	55	4.2	4,708,097.95
2023	82	6.3	2,555,334.49
TOTAL	1,310	100.0	64,250,671.95

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

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS, EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO, EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	7,839	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	4,840	2,617,934.93

NOTA: Los expedientes sancionados en Primera Instancia incluyen de Ley 45 de 2007 (Protección al Consumidor), Ley 6ta de 1987 (Jubilados, Pensionados y Miembros de la 3era Edad), Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito), Ley 81 de 2009 (Tarjetas de Crédito), Ley 114 de 2019 (Etiquetado de Bebidas Azucaradas), Ley 134 de 2013 (Discapacitados), Ley 1 de 2018 (Bolsas Reutilizables), Ley 113 de 2019 (Uso Obligatorio de letreros), Decreto Ejecutivo No. 114 de Margen Bruto de ventas de aseo personal, limpieza y consumo, Decisión de quejas, CABAMED-Resol. No. 774 de 7 de octubre de 2019 y el Decreto Ejecutivo No. 165 de Control de Precios.

Fuente: Departamento de Investigación.

CASOS MÁS RECIBIDOS POR LEY 6 DE 1987 JUBILADOS, SEGÚN MOTIVOS, CANTIDAD Y MONTO DE SANCIÓN

PERÍODO: 2018 -2023

Motivos	2023			2022			2021			2020			2019			2018		
	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)
Restaurantes y comidas rápidas con franquicias	4	23	4,820.00	8	18	3,150.00	31	9	1,350.00	44	37	8,050.00	12	197	40,000.50	44	284	62,850.00
Préstamos personales y comerciales	0	1	1,000.00	2	5	2,225.00	6	6	2,925.00	9	2	500.00	11	6	4,200.00	9	2	1,250.00
Tasa de interés *	38	24	23,940.00	33	37	14,350.00	73	19	9,450.00	15	11	4,250.00	46	9	6,750.00	28	18	13,350.00
Hoteles, moteles y pensiones	2	6	1,365.00	4	4	925.00	2	2	300.00	3	8	1,730.00	9	19	3,950.00	6	26	6,500.00
Transporte aéreo (25%)	4	1	500.00	3	3	875.00	5	1	300.00	2	0	0.00	4	8	5,550.00	8	2	500.00
Consumo de energía eléctrica	5	1	250.00	2	1	250.00	3	2	1,750.00	2	0	0.00	9	3	1,500.00	8	2	3,250.00
Sin letrero	0	45	6,726.90	0	35	3,650.00	0	7	1,150.00	4	25	3,130.00	3	97	10,400.00	3	37	7,400.00
Descuento de consumo de agua	1	2	300.00	4	1	250.00	2	2	300.00	6	1	50.00	2	0	0.00	2	0	0.00

* Incluye Bancos y Financieras.

Fuente: Departamento de Investigación - ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2023

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2023	CANTIDAD DE QUEJAS 2022	CANTIDAD DE QUEJAS 2021	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018	TOTAL DE QUEJAS (2018 - 2023)
Eliminar	Eliminar por prescripción	249	119	186	57	176	108	527
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	16	6	13	7	13	10	43
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	82	55	119	56	97	72	344
	Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	270	118	147	96	157	95	495
	Consulta sin autorización	15	22	21	11	19	24	75
	Eliminar referencia original (Reestructuración)	17	13	16	0	0	0	16
	Reporte referencia adicional (Arreglo de pago)	5	8	3	0	0	0	3
	Reporte referencia adicional (Reestructuración)	4	6	7	0	0	0	7
Rectificar	Rectificar historial (números)	140	178	201	102	210	103	616
	Rectificar forma de pago	13	7	13	3	8	2	26
	Rectificar monto del último pago	37	17	20	13	4	9	46
	Rectificar fecha de último pago	31	19	18	5	14	6	43
	Rectificar saldo actual	16	12	20	20	10	13	63
	Rectificar monto original	4	5	3	0	4	4	11
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	1	3	0	1	2	0	3
	Rectificar de activa a cancelada	48	28	77	45	58	61	241
TOTAL		948	616	864	416	772	507	2,559

NOTA: Rectificar de activa a cancelada antes era modificar (abril-2021).

Fuente: Departamento de Investigación.

ALGUNOS CASOS RECIBIDOS POR LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO, SEGÚN MOTIVOS, CANTIDAD Y MONTO DE SANCIÓN

PERÍODO: 2018-2023

Motivos	2023			2022			2021			2020			2019			2018			TOTAL		
	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)
Rectificar historial (números)	140	75	149,400.00	178	100	160,400.00	201	85	117,000.00	102	46	66,000.00	210	64	92,000.00	103	52	75,500.00	934	422	660,300.00
Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	270	104	202,100.00	118	24	40,000.00	147	51	81,000.00	96	29	47,800.00	157	22	41,700.00	95	23	43,500.00	883	253	456,100.00
Eliminar por prescripción	249	112	320,920.00	119	61	157,000.00	186	45	103,100.00	57	23	34,000.00	176	43	68,600.00	108	27	44,900.00	895	311	728,520.00
Eliminar observación cuenta contra Reserva	82	16	38,100.00	55	41	62,300.00	119	32	74,100.00	56	24	36,000.00	97	51	65,000.00	72	29	43,500.00	481	193	319,000.00
Rectificar de activa a cancelada	48	13	132,000.00	28	7	13,100.00	77	11	21,100.00	45	9	14,800.00	58	19	29,800.00	61	14	23,500.00	317	73	234,300.00
Consulta sin autorización	15	15	38,000.00	22	11	25,000.00	21	11	21,000.00	11	6	18,000.00	19	14	31,000.00	24	15	37,700.00	112	72	170,700.00
Rectificar monto del último pago	37	12	24,000.00	17	9	16,100.00	20	9	13,000.00	13	2	2,000.00	4	4	7,000.00	9	1	2,000.00	100	37	64,100.00
Rectificar fecha de último pago	31	10	19,000.00	19	5	7,000.00	18	9	15,000.00	5	2	4,000.00	14	3	5,000.00	6	4	7,300.00	93	33	57,300.00
Reporte referencia adicional (Arreglo de pago)	0	2	4,000.00	8	3	5,000.00	3	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	11	5	9,000.00

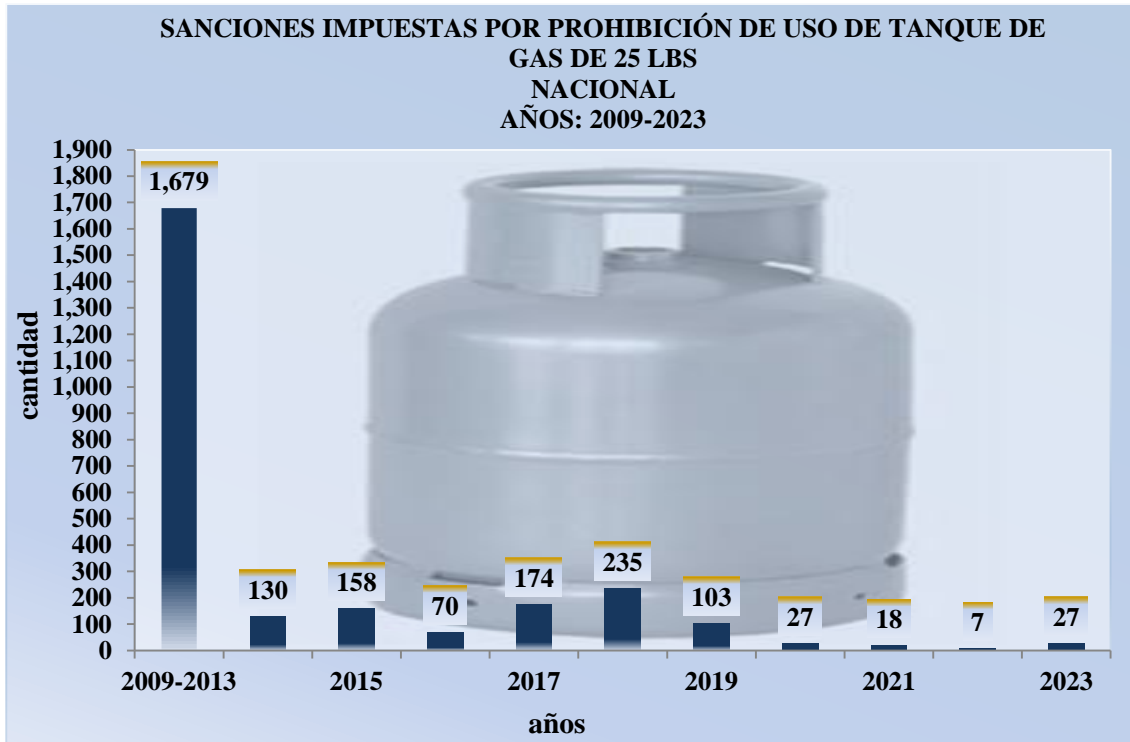
NOTA: En el motivo Modificar de activa a cancelada fue cambiada a Rectificar de activa a cancelada (abril-2021).

Fuente: Departamento de Investigación-ACODECO

**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE
25 LBS
NACIONAL
AÑOS: 2009 - 2023**

AÑOS	CASOS	MONTO (B./.)
2009-2013	1,679	644,850.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	174	187,950.00
2018	235	255,040.00
2019	103	148,400.00
2020	27	35,250.00
2021	18	18,250.00
2022	7	15,125.00
2023	27	16,500.00
TOTAL	2,628	1,525,065.00

Fuente: Departamento de Investigación.



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

**NACIONAL
AÑOS: 2019 - 2023**

AÑOS	CASOS	MONTO (B/.)
2019	103	148,400.00
2020	27	35,250.00
2021	18	18,250.00
2022	7	15,125.00
2023	27	16,500.00
TOTAL	182	233,525.00

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

AÑOS: 2019 - 2023

ESTABLECIMIENTOS	2023		2022		2021		2020		2019		TOTAL	
	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	18	11,000.00	3	1,625.00	5	6,000.00	17	20,500.00	43	57,300.00	86	96,425.00
Panaderías/Refresquería	4	2,500.00	1	750.00	4	4,750.00	4	6,750.00	12	20,600.00	25	35,350.00
Lavanderías/Lavamáticos	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	2,000.00	19	28,500.00	21	30,500.00
Minisúper	0	0.00	1	2,500.00	0	0.00	0	0.00	5	5,250.00	6	7,750.00
Tiendas, Abarroterías y Kioscos	0	0.00	0	0.00	1	750.00	1	750.00	2	4,200.00	4	5,700.00
Supermercados	0	0.00	0	0.00	1	750.00	0	0.00	1	2,300.00	2	3,050.00
Otros	5	3,000.00	2	10,250.00	7	6,000.00	3	5,250.00	21	30,250.00	38	54,750.00
TOTAL	27	16,500.00	7	15,125.00	18	18,250.00	27	35,250.00	103	148,400.00	182	233,525.00

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

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

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

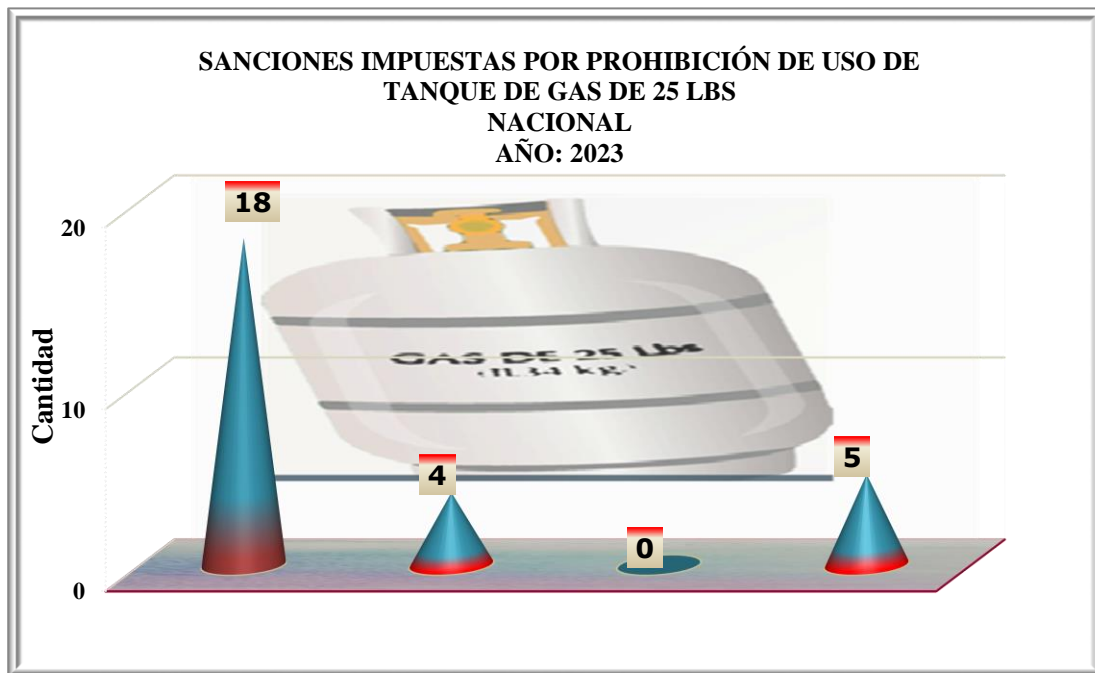
NACIONAL

AÑO: 2023

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	18	11,000.00
Panaderías/Refresquería	4	2,500.00
Lavanderías/Lavamáticos	0	0.00
Otros	5	3,000.00
TOTAL	27	16,500.00

Nota: Otros incluye hoteles.

Fuente: Departamento de Investigación.



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES
AÑOS: 2007- 2023

Años	Cantidad de Denuncias
2007-2013	318
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	190
2019	7
2020	709
2021	438
2022	113
2023	102
TOTAL	2,277

Fuente: Departamento de Atención al Cliente. ACODECO



**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN
PRIMERA INSTANCIA**

AÑOS: 2007- 2023

Años	Cantidad de Sanciones	Valor de Sanción (B/.)
2007-2013	47	75,650.00
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	9	8,300.00
2021	6	13,350.00
2022	20	11,975.00
2023	23	14,150.00
TOTAL	310	346,210.00

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2014-2023

Motivos	Años									
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	11	...	1	5	2
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	4	1	1
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2
Sin información clara y veráz *	7	6	1	7	25	24	7	3	10	13
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5	2
Aumento de mensualidad	1
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	5	1	...	1	2
Cobro por copias	...	2
Útiles de aseo/titiles escolares (papeleria)	1	1
Libros	...	2	1	2
Discriminación	...	1	...	2	1	1	2	2
Incumplimiento de servicios	1	2	...	1
TOTAL	17	46	8	28	53	53	9	6	20	23

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

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

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

AÑOS: 2015 - 2023

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B./)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	81	16,575.00
2018	63	12,600.00
2019	43	8,600.00
2020	5	1,000.00
2021	0	0.00
2022	2	3,040.00
2023	5	2,610.00
TOTAL	275	60,225.00

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

AÑOS: 2014 - 2023

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	2	0	0.00
2021	3	1	350.00
2022	6	2	550.00
2023	4	3	1,300.00
TOTAL	29	14	4,200.00

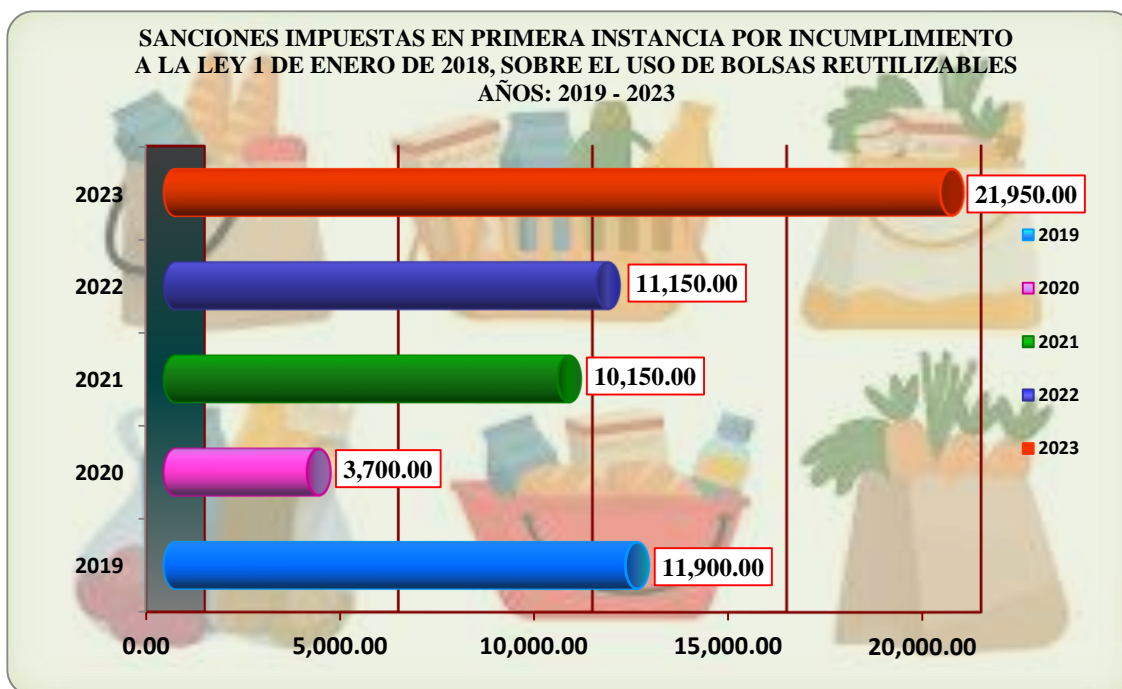
Fuente: ACODECO

COMPARATIVO ANUAL DE SANCIONES IMPUESTA EN PRIMERA INSTANCIA, POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 1 DE ENERO DE 2018, SOBRE EL USO DE BOLSAS REUTILIZABLES

PERÍODO: 2019 - 2023

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIÓN	MONTO (B/.)
2019	43	11,900.00
2020	19	3,700.00
2021	38	10,150.00
2022	29	11,150.00
2023	102	21,950.00
TOTAL	231	58,850.00

Fuente: Departamento de Investigación



SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIAS SEGÚN MOTIVOS, SOBRE LEY 1 DE 2018, USO DE BOLSAS REUTILIZABLES

PERÍODO: 2019 - 2023

MOTIVO	CANTIDAD DE SANCIÓN	MONTO (B/.)
No cumple con el certificado de conformidad	198	49,200.00
No declaró costos de bolsa reutilizables	32	9,150.00
Cobra precio superior al costo	1	500.00
TOTAL	231	58,850.00

Fuente: Departamento de Investigación

***SECCIÓN DE VERACIDAD DE LA
PUBLICIDAD***

**CASOS TRAMITADOS, SEGÚN MOTIVOS, POR NÚMEROS DE CASOS Y MONTO RECIBIDOS, EN
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2023**

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
No cumplieron con la publicidad	14	8,299.65
Publicidad Confusa	0	0.00
Falta de información	1	330.00
La publicidad no es veraz	0	0.00
POR DENUNCIA		
Falta de información	20	0.00
La publicidad no es veraz	130	0.00
Remisión a otra fuente	0	0.00
No cuenta con el doble precio	1	0.00
Publicidad Confusa	13	0.00
No cumplieron con la publicidad	27	0.00
POR OFICIO		
Aplican Restricciones	11	0.00
Falta de información	3	0.00
Cintillo no legible	1	0.00
Hasta agotar existencias	18	0.00
La publicidad no es veraz	18	0.00
Publicidad Confusa	12	0.00
No cuenta con el doble precio	0	0.00
No indica la fecha de duración	69	0.00
No cumplieron con la publicidad	1	0.00
Venta especial hasta agotar existencia	8	0.00
Venta Especial no cuenta con el doble precio	23	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	32	0.00
Venta especial no indica que la venta es parcial	9	0.00
Venta especial sin falta	1	0.00
TOTAL	412	8,629.65
VERIFICACIÓN DE OFICIO	46	0.00

Fuente: Sección Veracidad de la Publicidad.

**CASOS SOLUCIONADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2023

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICIO		
Rectificó	2	0.00
Suspendió	31	0.00
Suspendió / Rectificó	1	0.00
Sin Falta	5	0.00
QUEJAS		
Honró	1	32.09
TOTAL	40	32.09

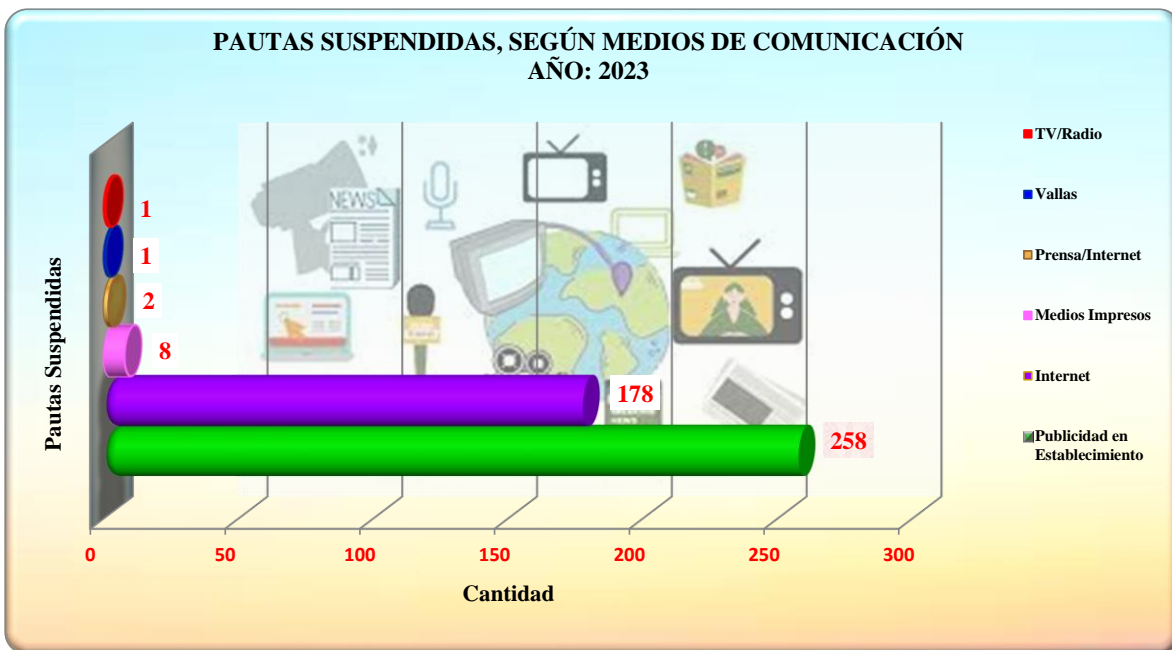
Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2023

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	258
Internet	178
Medios Impresos	8
Radio	2
Prensa/Internet	2
Vallas	1
TV/Radio	1
TOTAL	450

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.



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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2023

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
EL MACHETAZO	13
FARMACIAS ARROCHA	10
PAPA JOHN'S PIZZA	7
SUPER XTRA	7
DO IT CENTER	6
MC DONALDS PANAMA	6
NOVEY	6
SUPER 99	6
SUPERMERCADO REY	6
DOMINO'S PIZZA	5
MÁS MÓVIL CABLE& WIRELESS	5
MULTIMAX	5
PAYLESS SHOESOURCE	5
RIBA SMITH PANAMA	5
CINÉPOLIS	4
DORIAN'S	4
EL COSTO	4
FELIX B MADURO	4
SPORT LINE AMERICA	4
TITÁN PANAMÁ	4
AUTOCENTRO	3
EL CAMPEON	3
FARMA VALUE	3
FARMAVALUE	3
GANGAS MUEBLERÍAS, S.A.	3
KFC	3
NACIÓN SUSHI	3
PRICESMART	3
RODELAG S.A.	3
SUBWAY	3
TAG + Calidad - Precio	3
VA&VEN	3
OTROS	306

"OTROS" Incluye los agentes económico con dos (2) o menos quejas.

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

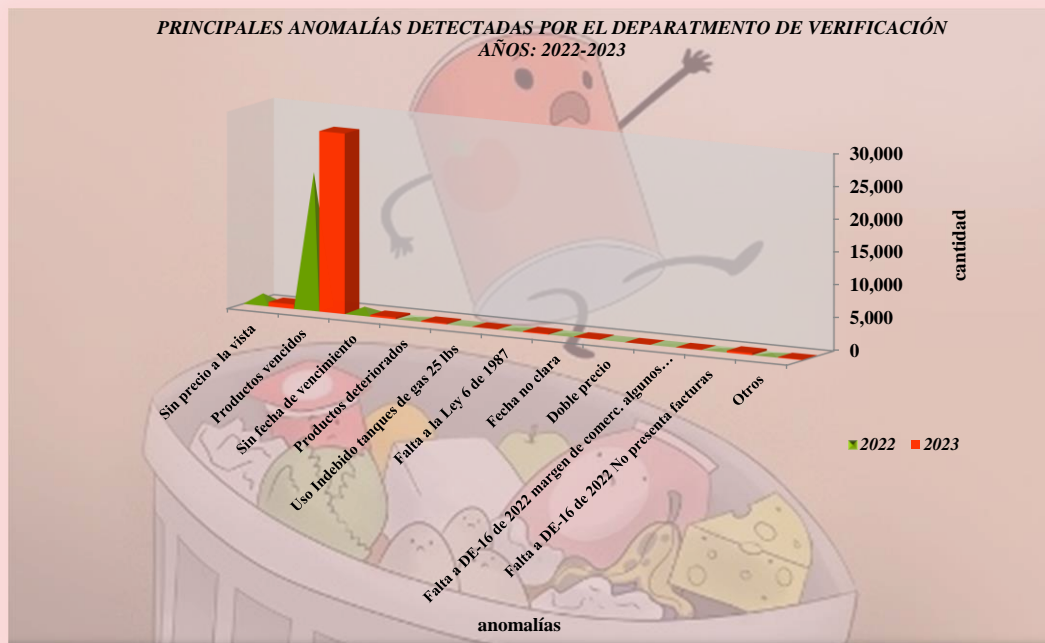
COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR AÑO, SEGÚN TIPO, EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

**SEDE CENTRAL
AÑOS : 2022 - 2023**

TIPO DE ANOMALÍA	2022	2023
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	1,461	675
Productos vencidos	20,707	27,493
Sin fecha de vencimiento	990	270
Productos deteriorados	195	153
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	33	34
Falta a la Ley 6 de 1987	127	138
Fecha no clara	93	78
Doble precio	15	4
Falta a DE-16 de 2022 margen de comerc. algunos prod. Importados	31	34
Falta a DE-16 de 2022 No presenta facturas	155	295
Otros	232	86
TOTAL	24,039	29,260

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

Fuente: Departamento de Verificación



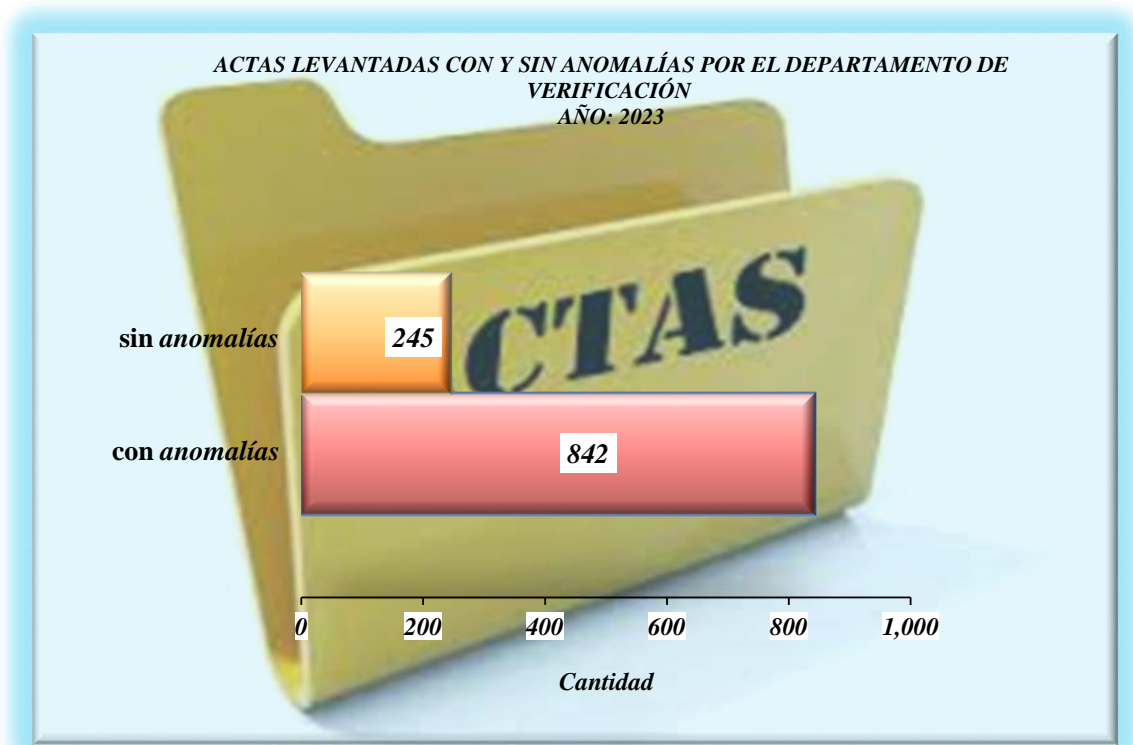
ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR
EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	842	245

Fuente: Departamento de Verificación



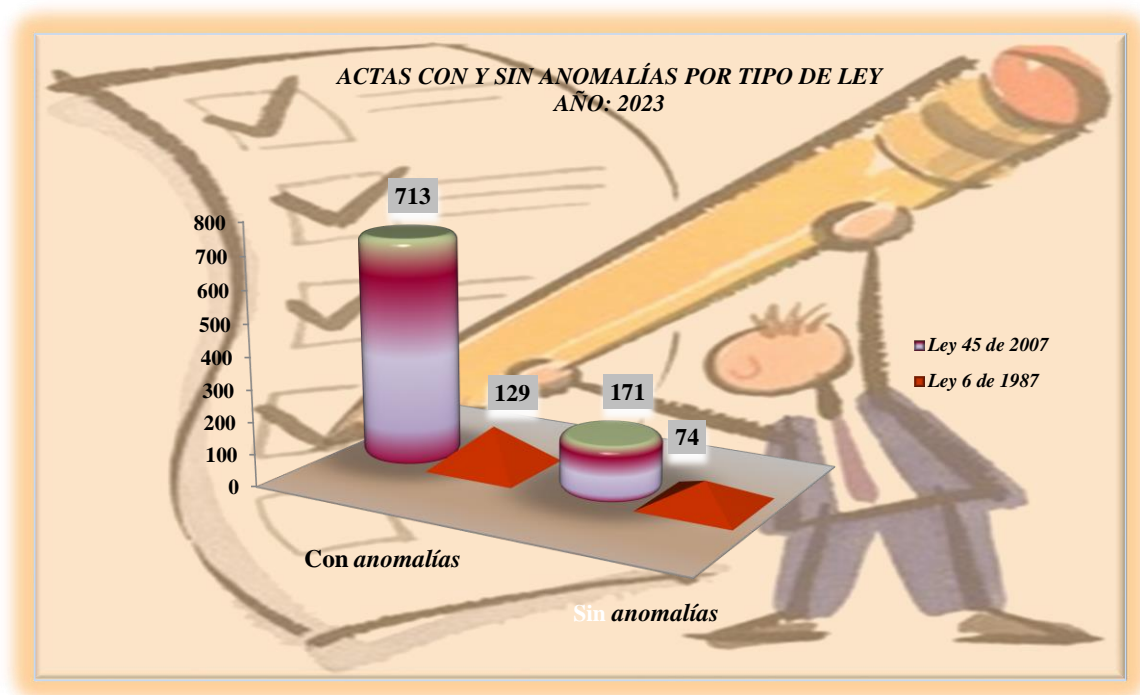
ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR EL
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	713	171
Ley 6 de 1987	129	74

Fuente: Departamento de Verificación



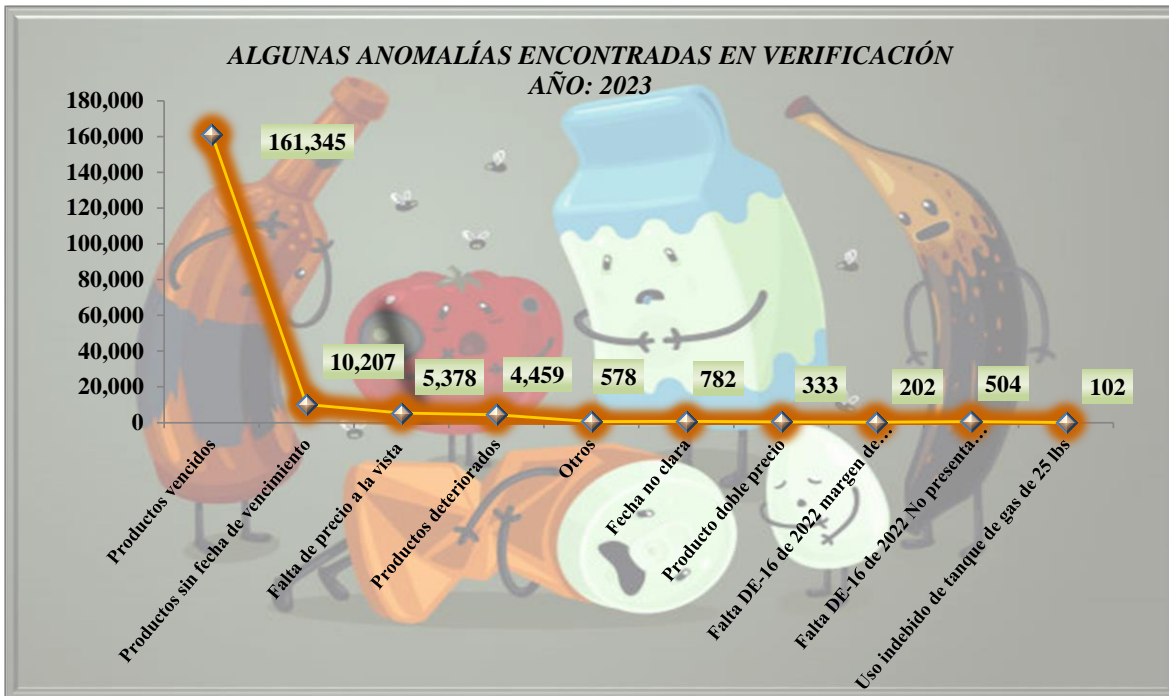
ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

NACIONAL

PERÍODO : ENERO A DICIEMBRE 2023

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Productos vencidos	161,345	87.7
Productos sin fecha de vencimiento	10,207	5.6
Falta de precio a la vista	5,378	2.9
Productos deteriorados	4,459	2.4
Otros	578	0.3
Fecha no clara	782	0.4
Producto doble precio	333	0.2
Falta DE-16 de 2022 margen de comerc. algunos prod. Importados	202	0.1
Falta DE-16 de 2022 No presenta facturas	504	0.3
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	102	0.1
TOTAL	183,890	100.0

Fuente: Departamento de Verificación



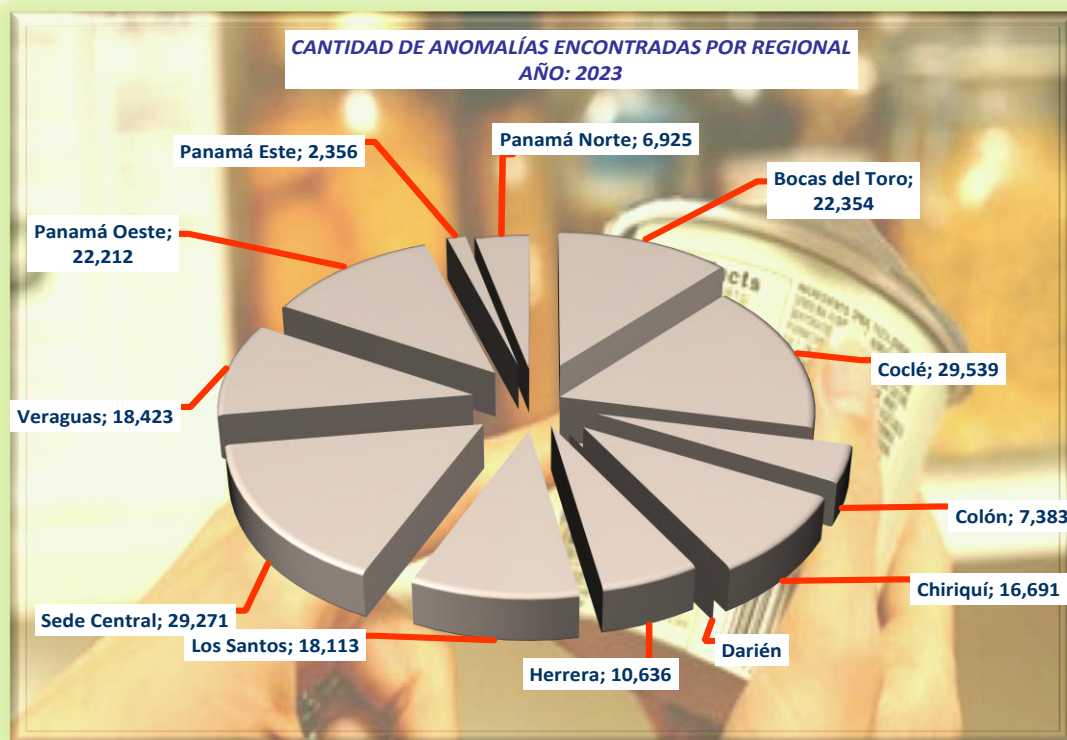
CANTIDAD DE ANOMALÍAS, SEGÚN REGIONAL, EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

NACIONAL

PERIODO : ENERO A DICIEMBRE 2023

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	22,354	12.2
Coclé	29,539	16.1
Colón	7,383	4.0
Chiriquí	16,691	9.1
Darién	0	0.0
Herrera	10,636	5.8
Los Santos	18,113	9.8
Sede Central	29,271	15.9
Veraguas	18,423	10.0
Panamá Oeste	22,212	12.1
Panamá Este	2,356	1.3
Panamá Norte	6,925	3.8
TOTAL	183,903	100.0

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 A DICIEMBRE 2023

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES												TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	232	2,311	501	163	0	72	246	675	136	184	684	174	5,378
Productos vencidos (PV)	productos	21,680	19,703	5,870	16,113	0	10,355	16,951	27,493	16,781	2,097	17,926	6,376	161,345
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	49	5,327	688	358	0	4	370	270	1,257	1	1,769	114	10,207
Productos deteriorados	productos	369	1,470	288	46	0	130	316	153	69	42	1,379	197	4,459
Productos doble fecha de expiración	productos	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Producto doble precio	productos	0	289	0	0	0	0	0	4	0	0	38	2	333
Fecha no clara	productos	3	192	1	3	0	0	3	78	128	0	370	4	782
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	4	1	0	0	0	0	0	0	4	0	1	10
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	0	4	0	0	19	59	0	0	12	0	6	102
No recibir billetes de B./50.00 y B./100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
No da centavos devuelto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	37	0	0	0	0	0	34	3	0	1	0	75
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letero	establecimiento	4	21	5	0	0	1	16	27	22	3	3	1	103
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	8	4	0	0	2	4	107	0	2	7	2	137
Falta a la ley 6ta de 1987 letero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	2	7
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 sin letero	establecimiento	0	0	0	0	0	4	0	0	8	1	0	0	13
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	1	1	8	0	0	0	0	11
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	0	5	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7
Falta al DE- 16 de 2022 sobre el margen de comercialización de algunos productos importados	establecimiento	7	57	2	7	0	4	57	34	14	1	6	13	202
Falta al Decreto Ejecutivo 16 de 2022 No presenta facturas	establecimiento	7	87	8	1	0	7	74	295	3	0	1	21	504
Acaparamiento	establecimiento	0	1	0	0	0	37	3	0	0	0	0	0	41
DE 17 No cumple con el descuento del 30% de los 170 medicamentos	establecimiento	0	0	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	6
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	7	0	0	0	3	13	0	1	10	0	34
Cobro del 7% (L.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	3	0	0	0	0	2	17	0	1	1	0	24
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	3	0	0	0	0	1	16	0	4	0	4	28
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	15	0	16
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	2	0	0	0	0	1	9	0	0	1	2	15
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	5	1	0	0	0	7
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta atada	productos	0	3	0	0	0	0	0	5	1	1	0	5	15
TOTAL		22,354	29,533	7,283	16,691	0	10,636	18,116	29,254	18,422	2,355	22,211	6,920	183,890

* Resolución AN No. 12704-RTV (1 de octubre de 2018)

Fuente: Departamento de Verificación

ACTIVIDADES REALIZADAS, POR MES, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Falta precio a la vista (SPV)	productos	35	27	43	47	70	61	103	40	111	21	25	92	675
Productos vencidos (PV)	productos	1,740	1,346	1,503	1,677	1,184	2,687	3,040	4,337	3,682	2,049	1,454	2,794	27,493
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	96		1				4	74	14			81	270
Productos deteriorados	productos	3	11	1			1	7	9	32	33	1	55	153
Productos doble fecha de expiración	productos													0
Producto doble precio	productos		1						1				2	4
Fecha no clara	productos												78	78
Incumplimiento con la información comercial	productos	2	2				2	1	4	1				12
Venta atada	productos	3	1	2	1	1								8
Incumplimiento de precios tope-gas	productos													0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	1	2			5	5	1	2		17		1	34
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento					1								1
Cobro indebido de propina	establecimiento				3		2		1			1	2	6
Cobro indebido	establecimiento				1		1					1		6
No da centavos devuelto	establecimiento	1		1				1		1				4
Incumplimiento de precios tope-combustible	estaciones													0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin leteros	establecimiento		1			14	4	1	1		6			27
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica descuento	establecimiento	7	2	11	7	11	13	7	13	11	7	4	14	107
Falta a la ley 6ta de 1987 letero con información incorrecta	establecimiento					4								4
Falta a la ley 6ta de 1987 No brinda trato preferencial	establecimiento													0
Falta a la ley 134 de 2013 sin letero	establecimiento													0
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento			1	1	1		2		3				8
Falta a la ley 134 de 2013 letero con información incorrecta	establecimiento													0
Falta al Decreto Ejecutivo 16 de 2022 sobre el margen de comercialización de algunos productos importados	establecimiento	3	5	1	3	4		5	6	3	2	1	1	34
Falta al Decreto Ejecutivo 16 de 2022 No presenta facturas	establecimiento	30	29	34	14	32	31	33	28	28	26	3	7	295
Acaparamiento	establecimiento													0
DE 17 No cumple con el descuento del 30% de los 170 medicamentos	establecimiento													0
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	1	7	9										17
No entrega constancia de pago	establecimiento		1	2	1	4			2	3		2	1	16
Verificación de alerta internacional	productos													0
Artículo No:56 estacionamientos (información comercial)	estacionamiento													0
Discriminación	estacionamiento		1	1	1	1								4
Publicidad engañosa	estacionamiento					1								1
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito	establecimiento			1										1
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1		1	2		2	1	1		1			9
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento		2			1			1					4
Verificaciones especiales	establecimiento													0
TOTAL		1,922	1,439	1,615	1,755	1,234	2,809	3,206	4,520	3,889	2,162	1,492	3,128	29,271

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

* Resolución AN No. 12764-RVU.1 de octubre de 2010

Fuente: Departamento de Verificación

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	232	2,311	501	163	0	72	246	136	184	684	174	4,703
Productos vencidos (PV)	productos	21,680	19,703	5,870	16,113	0	10,355	16,951	16,781	2,097	17,926	6,376	133,852
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	49	5,327	688	358	0	4	370	1,257	1	1,769	114	9,937
Productos deteriorados	productos	369	1,470	288	46	0	130	316	69	42	1,379	197	4,306
Productos doble fecha de expiración	productos	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Producto doble precio	productos	0	289	0	0	0	0	0	0	0	38	2	329
Fecha no clara	productos	3	192	1	3	0	0	3	128	0	370	4	704
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	4	1	0	0	0	0	0	4	0	1	10
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	2	0	4	0	0	19	59	0	12	0	6	102
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro indebido	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
No da centavos devuelto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43" con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 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	37	0	0	0	0	0	3	0	1	0	41
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*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	4	21	5	0	0	1	16	22	3	3	1	76
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	1	8	4	0	0	2	4	0	2	7	2	30
Falta a la ley 6ta de 1987 leterero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	3
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	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	4	0	8	1	0	0	13
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	0	5	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7
Falta al DE- 16 de 2022 sobre el margen de comercialización de algunos productos importados	establecimiento	7	57	2	7	0	4	57	14	1	6	13	168
Falta al Decreto Ejecutivo 16 de 2022 No presenta facturas	establecimiento	7	87	8	1	0	7	74	3	0	1	21	209
Acaparamiento	establecimiento	0	1	0	0	0	37	0	0	0	0	0	38
DE 17 No cumple con el descuento del 30% de los 170 medicamentos	establecimiento	0	0	2	0	0	0	4	0	0	0	0	6
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	7	0	0	0	3	0	1	10	0	21
Cobro del 7% (L.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	3	0	0	0	0	2	0	1	1	0	7
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	3	0	0	0	0	1	0	4	0	4	12
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	15
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	2	6
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
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	3	0	0	0	0	0	1	1	0	5	10
TOTAL POR REGIONAL		22,354	29,536	7,383	16,691	0	10,636	18,113	18,423	2,356	22,211	6,925	154,628

Fuente: Departamento de Verificación

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2023

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2023		PERÍODO: 2006 - 2023	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	2,255	21.3	228,826	74.8
SUPERMERCADO MR. PRECIO	1,585	15.0	14,422	4.7
SUPER CARNES	1,244	11.7	5,451	1.8
SUPERMERCADO REY	1,866	17.6	20,798	6.8
SUPERMERCADO XTRA	2,177	20.5	20,183	6.6
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	1,094	10.3	6,662	2.2
SUPERMERCADO EL FUERTE	236	2.2	3,549	1.2
SUPER KOSHER		0.0	1,950	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	24	0.2	993	0.3
DELI (K) MARKET		0.0	849	0.3
MEGA DEPOT	19	0.2	761	0.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	639	0.2
POLL MART		0.0	361	0.1
PRICE SMART	82	0.8	319	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO	16	0.2	79	0.0
TOTAL	10,598	100.0	305,842	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.

Fuente: Departamento de Verificación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2023

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2023		PERÍODO: 2006 - 2023	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	24	3.4	18,564	7.6
SUPERMERCADO 99	293	42.0	117,013	48.2
SUPERMERCADO XTRA	97	13.9	41,742	17.2
SUPERMERCADO REY	199	28.5	36,715	15.1
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,478	1.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	19,190	7.9
SUPER CARNES	82	11.7	498	0.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	515	0.2
POLL MART		0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH	3	0.4	620	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	698	100.0	242,704	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.

Fuente: Departamento de Verificación.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2023

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2023		PERÍODO: 2006 - 2023	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	509	23.2	2,159	5.1
SUPERMERCADO 99	394	18.0	13,838	32.4
SUPER CARNES	443	20.2	1,229	2.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO	8	0.4	2,450	5.7
SUPERMERCADO REY	220	10.0	7,643	17.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	1,726	4.0
SUPERMERCADO XTRA	348	15.9	6,593	15.4
SUPERMERCADO EL FUERTE	214	9.8	3,169	7.4
PRICE MART	56	2.6	2,721	6.4
MEGA DEPOT		0.0	600	1.4
DELI (K) MARKET		0.0	192	0.4
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	243	0.6
SUPER KOSHER		0.0	145	0.3
TOTAL	2,192	100.0	42,708	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.

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 DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

NACIONAL

MOTIVO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple	666
	No cumple	729
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	367
	No cumple	416
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	691
	No	145
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	471
	No	298
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	331
	No	277
No entrega/ No vende bolsa		1,460
TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO CUMPLE		
Verificaciones cumple		4,131
Verificaciones no cumple		1,720
TOTAL		5,851

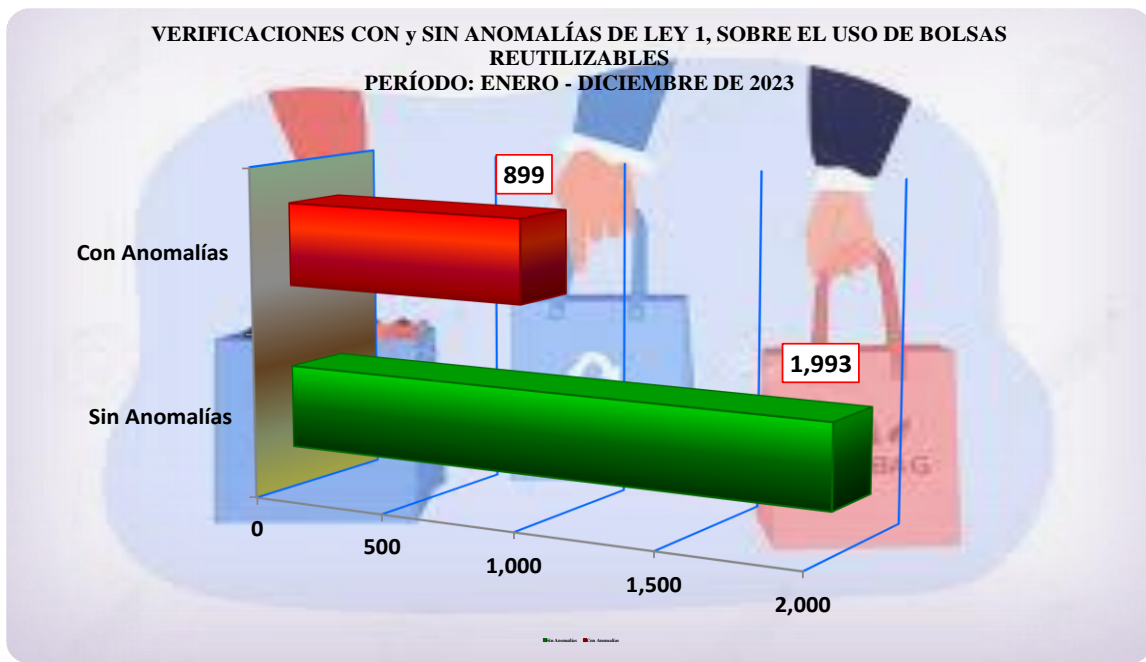
Fuente: Departamento de Verificación.

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

PERÍODO: DEL 20 DE JULIO DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	Sin Anomalías	1,993
	Con Anomalías	899
TOTAL		2,892

Fuente: Departamento de Verificación.

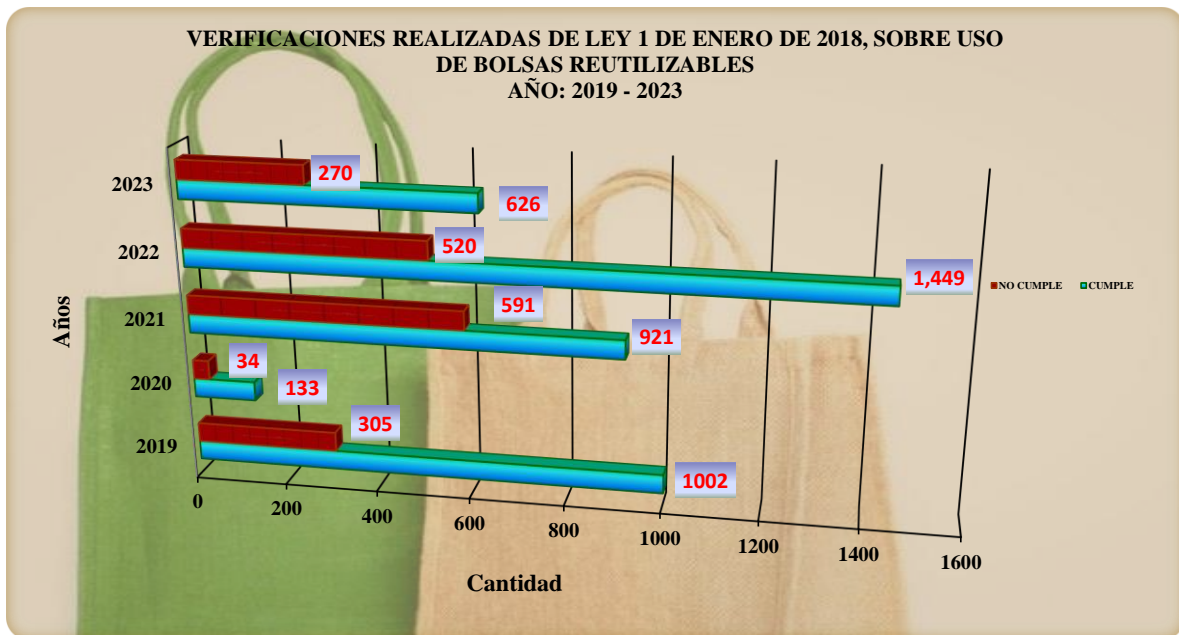


COMPARATIVO DE VERIFICACIONES Y VISITAS REALIZADAS DE LEY 1 DE ENERO DE 2018, SOBRE EL USO DE BOLSAS REUTILIZABLES, SEGÚN AÑO

AÑO: 2019 - 2023

AÑOS	VERIFICACIONES REALIZADAS		TOTAL DE AGENTES VISITADOS
	CUMPLE	NO CUMPLE	
2019	1002	305	914
2020	133	34	120
2021	921	591	763
2022	1,449	520	743
2023	626	270	352
TOTAL	4,131	1,720	2,892

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 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

NACIONAL

MOTIVO	CANTIDAD DE VERIFICACIONES	
Presentación de certificado de evaluación de la conformidad emitido por la DGNTI	Cumple	128
	No cumple	105
Agente Económico presentó a la ACODECO información de costo de las bolsas reutilizables que comercializa	Cumple	83
	No cumple	70
El agente económico cobra las bolsas reutilizables	Si	141
	No	17
La bolsa reutilizable tiene precio a la vista	Si	80
	No	68
Vende bolsas reutilizables a precio de costo	Si	60
	No	27
No entrega/ No vende bolsa		117
TOTAL DE VERIFICACIONES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN QUE CUMPLE Y NO CUMPLE		
Verificaciones cumple	626	
Verificaciones no cumple	270	
TOTAL	896	

Fuente: Departamento de Verificación.

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

PERÍODO: DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

TOTAL DE ACTAS Y AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS	Sin Anomalías	203
	Con Anomalías	149
TOTAL		352

Fuente: Departamento de Verificación.

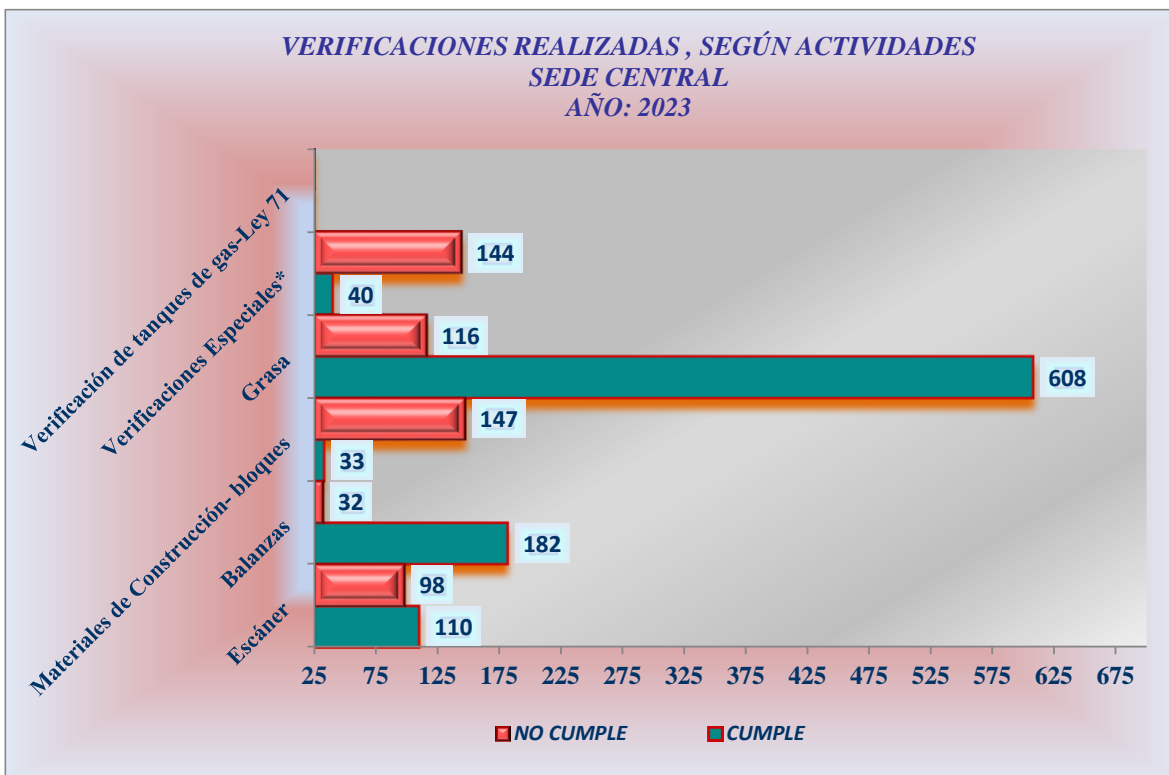
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN
ACTIVIDADES
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	110	98
Balanzas	182	32
Materiales de Construcción- bloques	33	147
Grasa	608	116
Verificaciones Especiales*	40	144
Verificación de tanques de gas-Ley 71	0	0

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (estacionamientos, ventas de comida por peso, cebollas, productos azucarados ,salchichas, queso, lacteos, naranja, pollo, grama, gomas, arroz, estacionamientos ,cemento, aire acondicionado, papas, productos sucedáneos).

Fuente: Departamento de Metrología.

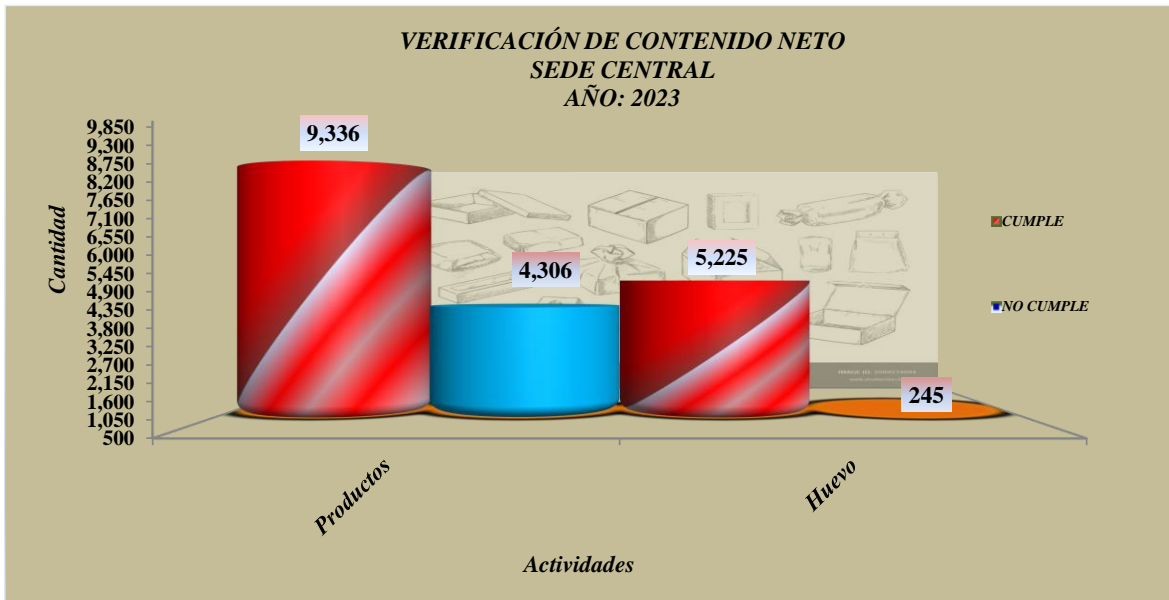


VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	9,336	4,306
Huevo	5,225	245

Fuente: Departamento de Metrología.



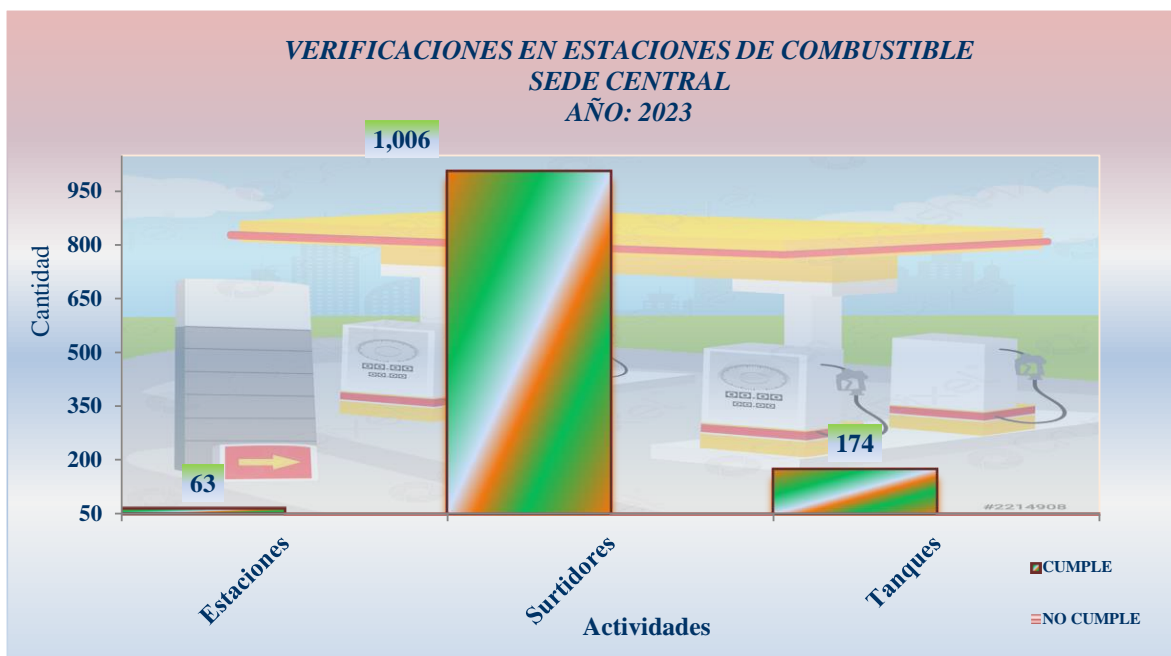
VERIFICACIONES DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLES REALIZADAS POR EL SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	63	0
Surtidores	1,006	0
Tanques	174	0

NOTA: Estaciones (incluye certificado de calibración, lubricantes, tablero de precio, denominación del combustible, sello de los surtidores, etc)

Fuente: Departamento de Metrología.

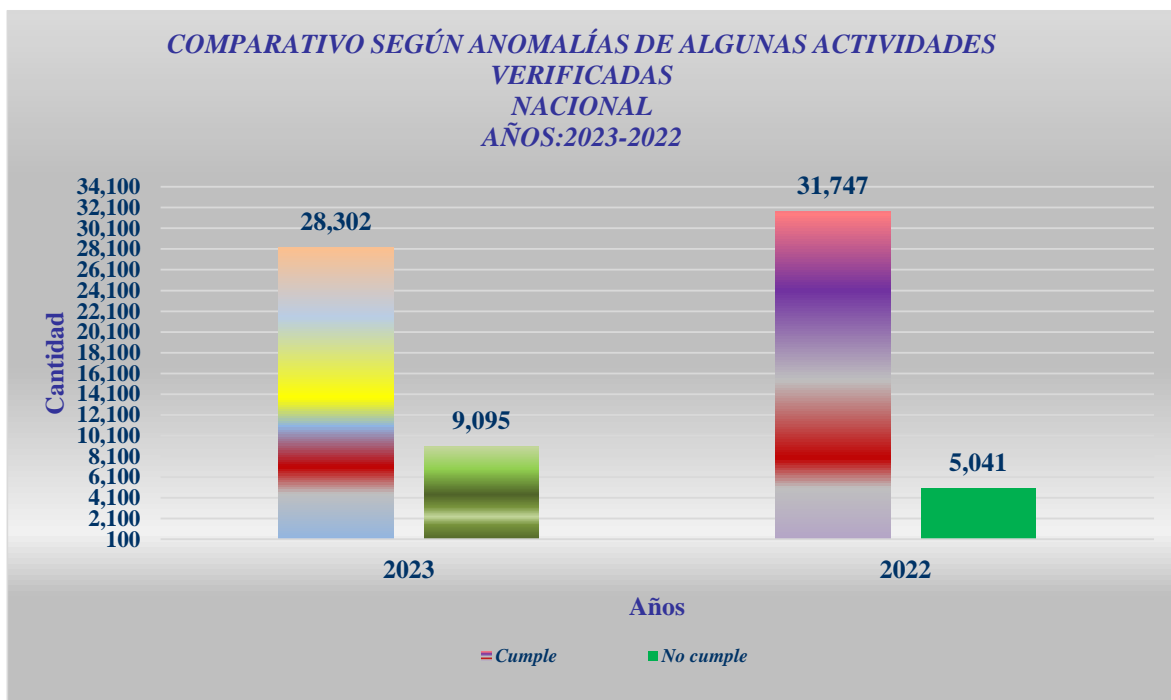


COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS NACIONAL
PERÍODO: 2023 - 2022

ACTIVIDADES	Cumple 2023	No Cumple 2023	Cumple 2022	No Cumple 2022
Escáner	249	245	403	446
Pesas y Balanzas	400	90	1,042	221
Combustible (1)	1,339	17	1,576	64
Contenido Neto (lotes)	25,033	8,163	28,281	4,134
Mat. Construcción (establec)	91	236	0	0
Grasas (pailas-freidoras)	968	147	402	37
Análisis de Calidad de Arroz	13	50	11	79
Verificaciones Especiales	209	147	32	60
TOTAL	28,302	9,095	31,747	5,041

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		PANAMÁ		VERAGUAS		DARIÉN		Total de Productos		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	
		Análisis de calidad de arroz	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	50	0	0	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	1	0	23	0	0	0	3	0	154	48	17	9	182	32	20	1	0	0	400	90	490
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	2
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	1	0	24	0	0	0	0	0	0	34	34
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	6	6
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1,168	48	0	0	0	0	0	0	0	0	9,336	4,306	15	13	0	0	10,519	4,367	14,886
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	661	416	0	0	0	0	661	416	1,077
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	15	3	51	25	0	0	30	20	25	25	36	12	55	53	11	7	0	0	223	145	368
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	1,297	0	1,466	100	0	0	0	0	3,505	0	1,205	298	5,225	245	107	2,463	0	0	12,805	3,106	15,911
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	166	22	267	117	0	0	250	1	0	0	165	134	200	0	0	0	0	0	1,048	274	1,322
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	15	0	378	0	0	0	20	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	0	435	435
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	1	3	4	9	0	0	0	0	5	9	0	9	17	74	0	5	0	0	27	109	136
Bloques	establecimiento	4	7	3	15	0	0	0	0	22	16	18	4	16	73	1	12	0	0	64	127	191
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	1	0	5	2	2	0	63	7	4	2	0	0	75	11	86
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	1,006	6	52	0	0	0	1,068	6	1,074
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	37	0	0	0	0	0	37	8	45
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	0	0	0	0	0	6	1	7
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	174	0	12	0	0	0	196	0	196
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Verificación de escáner	establecimiento	11	7	27	37	9	3	14	13	48	29	11	17	110	98	19	41	0	0	249	245	494
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	5	0	57	0	4	0	42	0	45	0	25	0	252	0	113	0	0	0	543	0	543
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	6	0	41	0	6	0	19	0	75	0	28	0	161	0	86	0	0	0	422	0	422
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	27	1	159	3	1	0	30	0	84	25	608	116	59	2	0	0	968	147	1,115
Información comercial	marca	0	0	10	22	0	0	0	0	0	10	0	4	30	1,496	0	10	0	0	40	1,542	1,582
Verificaciones Especiales *	prod x marca -establec	0	0	71	0	0	0	0	0	32	0	24	0	40	144	42	3	0	0	209	147	356
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,495	57	3,117	752	168	6	301	54	3,846	139	1,562	534	17,736	7,116	342	2,559	0	0	28,567	11,217	39,784

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (refrigeradora bebidas azucaradas, productos sucedáneos, estacionamientos aires acondicionados).

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

Fuente: Departamento de Metrología

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, POR MES, SEGUN ACTIVIDADES

SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL	
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple	cumple	no cumple		
		Análisis de calidad de arroz	producto											2	0									11	50				13
Verificación de pesas y balanzas	balanza	2	8	36	4	71	6	22	3					18	2	1	0	21	7	9	0			2	2	182	32	214	
- A favor del consumidor	balanza	1				0								0											0		1	1	
- En contra del consumidor	balanza	3		4		6								2				7						2		24		24	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0			4																			0	4	4		
Análisis Físicoquímicos	marcas																									0	0	0	
Verificación contenido neto de productos	lote-producto	2,322	557	60	0	2,318	237			160	14	28	0	1,435	2,536	34	0					202	95	2,757	847	9,336	4,306	13,642	
Verificación contenido neto de Pan	lote-producto																									0	0	0	
Verificación contenido neto Utiles Escolares	lote-producto			174	96	487	320																			661	416	1,077	
Verificación contenido neto Cemento	lote-producto																									0	0	0	
Verificación de venta pan por peso	establecimiento			0	1	0	1	0	1	0	1			1	0			1	0	26	30	27	19			55	53	108	
Verificación contenido neto de Haevo	lote-producto (huevo)									54	0			51	0	1,678	46	2,661	199	780	0				1	0	5,225	245	5,470
Verificación contenido neto de Gas	lote-producto (cilindro)																							200	0	200	0	200	
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)																									0	0	0	
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,pepitos,fríjoles y lentejas	productos (bolsa)																									0	0	0	
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento					4	20	13	50					0	3	0	1									17	74	91	
Bloques	establecimiento					6	19	9	51	1	0			0	3											16	73	89	
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	25	0	21	4	1	0			6	0	4	0			0	1	4	2					2	0	63	7	70	
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	396	0	480	6					54	0	39	0						29	0				8	0	1,006	6	1,012	
- A favor del consumidor	surtidor	0		0															29					8		37		37	
- En contra del consumidor	surtidor	0		6															0					0		6		6	
Verificación de tanques de combustible	tanques	71	0	72	0	1	0			14	0	6	0					8	0					2	0	174	0	174	
Verificación de agroquímicos	establecimiento																									0	0	0	
Verificación de escalier	establecimiento	9	5	23	29	16	19	4	0	2	1	4	1	4	0	2	0	5	0	4	0	14	8	23	35	110	98	208	
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	2		52		58				1															9	130	252	252	
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	2		32		42				1														7	77	161		161	
Verificación de grasas	freidora	1	0	2	0	2	4			70	12	489	97	3	1	2	2			39	0					608	116	724	
Información comercial	marca					18	8							0	1,475	0	1	0	1	12	11					30	1,496	1,526	
Verificaciones Especiales.*	prod-estable-marca	3	4			1	3			26	104	2	16	0	1	5	1	1	1	1	0	12	0	1	2	1	40	144	184
TOTAL DE ACTIVIDADES		2,829	574	868	140	2,925	637	48	105	387	132	574	114	1,532	4,041	1,722	52	2,730	210	870	53	254	173	2,997	885	17,736	7,116	24,852	

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (refrigeradora,bebidas azucaradas, productos sucedáneos,aires acondicionados).

NOTA: A partir del mes de mayo de 2008, figa la Nueva Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Fuente: Departamento de Metrología.

VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES REGIONALES

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2023

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	BOCAS DEL TORO		COCLÉ		COLÓN		CHIRIQUÍ		HERRERA		LOS SANTOS		VERAGUAS		DARIÉN		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	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	0	0	
Verificación de pesas y balanzas	balanza	1	0	23	0	0	0	3	0	154	48	17	9	20	1	0	0	0	218	58	276	
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	9	1	1	0	0	0	0	0	0	10	10	10	
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	1,168	48	0	0	0	0	0	0	0	0	15	13	0	0	1183	61	1,244		
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 (2)	establecimiento	15	3	51	25	0	0	30	20	25	25	36	12	11	7	0	0	168	92	260		
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	1,297	0	1,466	100	0	0	0	0	3,505	0	1,205	298	107	2,463	0	0	7,580	2,861	10,441		
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	166	22	267	117	0	0	250	1	0	0	165	134	0	0	0	0	848	274	1,122		
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	15	0	378	0	0	0	20	0	0	0	22	0	0	0	0	0	435	435		
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	1	3	4	9	0	0	0	0	5	9	0	9	0	5	0	0	10	35	45		
Bloques	establecimiento	4	7	3	15	0	0	0	0	22	16	18	4	1	12	0	0	48	54	102		
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	0	0	0	0	1	0	5	2	2	0	4	2	0	0	12	4	16		
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	52	0	0	0	62	0	62		
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8		
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1		
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	12	0	0	0	22	0	22		
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2		
Verificación de escáner	establecimiento	11	7	27	37	9	3	14	13	48	29	11	17	19	41	0	0	139	147	286		
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	5	0	57	0	4	0	42	0	45	0	25	0	113	0	0	0	291	0	291		
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	6	0	41	0	6	0	19	0	75	0	28	0	86	0	0	0	261	0	261		
Verificación de grasas	freidora o paña	0	0	27	1	159	3	1	0	30	0	84	25	59	2	0	0	301	31	332		
Información comercial	marca	0	0	10	22	0	0	0	0	0	10	0	4	0	10	0	0	10	46	56		
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	71	0	0	0	0	0	32	0	24	0	42	3	0	0	169	3	172		
TOTAL DE ACTIVIDADES		1,495	57	3117	752	168	6	301	54	3,846	139	1,562	534	342	2,559	0	0	10,772	4,101	14,873		

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (cemento).

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

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

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

Fuente: Departamento de Metrología.

***DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PRECIO***

NACIONAL

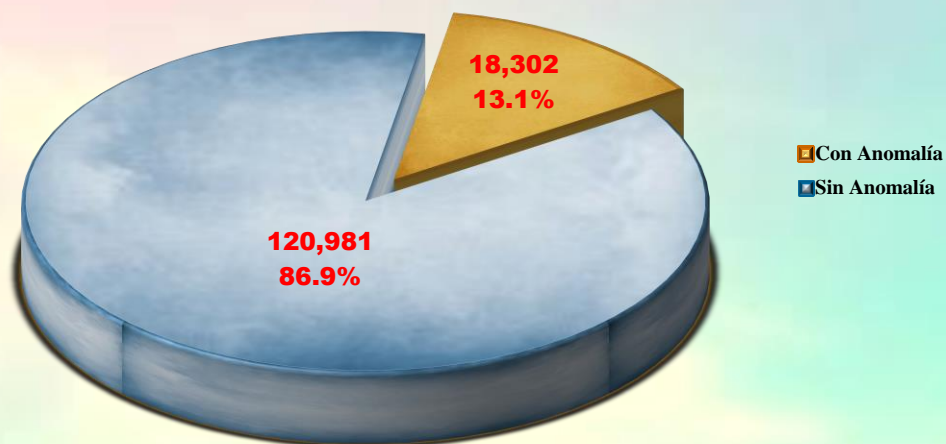
VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE ALGUNOS PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

DETALLE	TOTAL®
Con Anomalía	18,302
Sin Anomalía	120,981
TOTAL	139,283

Fuente: Departamento de Verificación.

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023



Total de Establecimientos Verificados: 139,283
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 4,621,932.00

NACIONAL

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

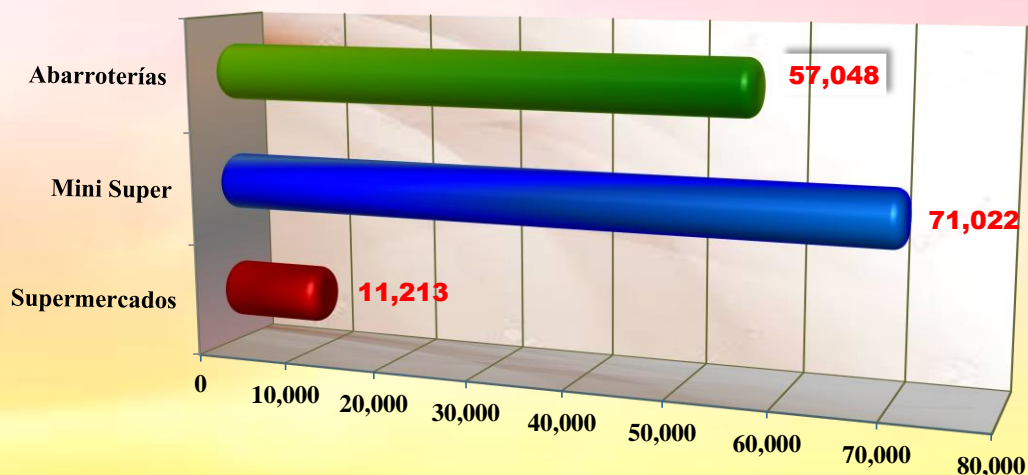
PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	11,213
Mini Super	71,022
Abarroterías	57,048
TOTAL	139,283

NOTA: Las visitas incluyen, visitas con anomalías y sin anomalías.

Fuente: Departamento de Verificación.

CANTIDAD DE VERIFICACIONES DE CONTROL DE PRECIOS A NIVEL NACIONAL PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023



Total de Establecimientos Verificados: 139,283
Total de Multas Impuestas por Boletas: B/. 4,621,932.00