



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

REPORTE ESTADÍSTICO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

2024 DE ENERO



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 2024

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
Ene-24	244	3,007,354.46

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

NACIONAL

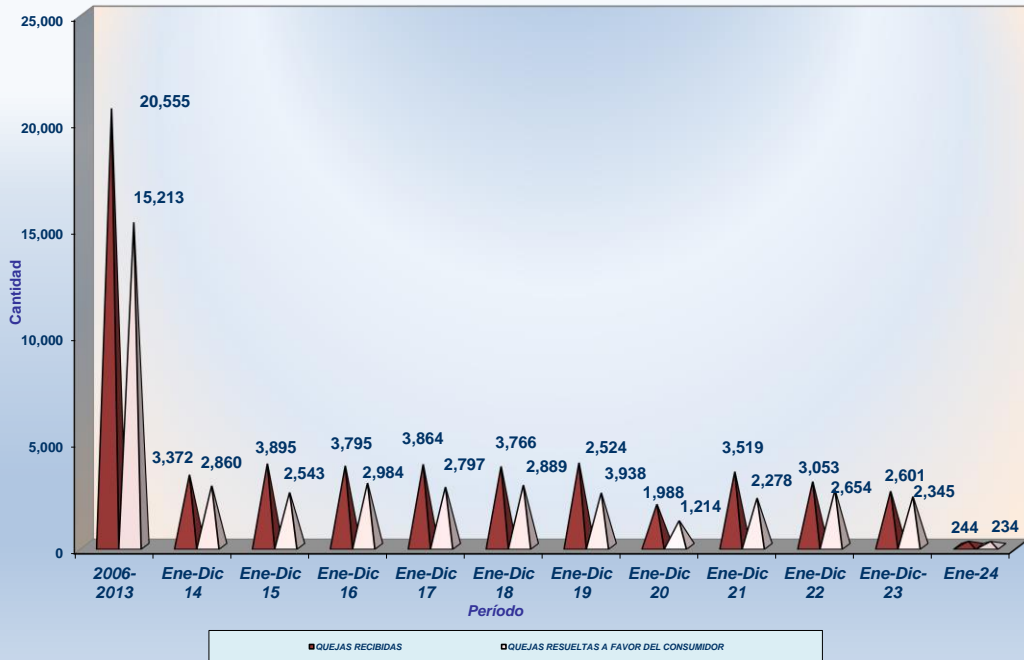
PERÍODO: 2006 al 2024

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
Ene-24	234	2,515,991.89

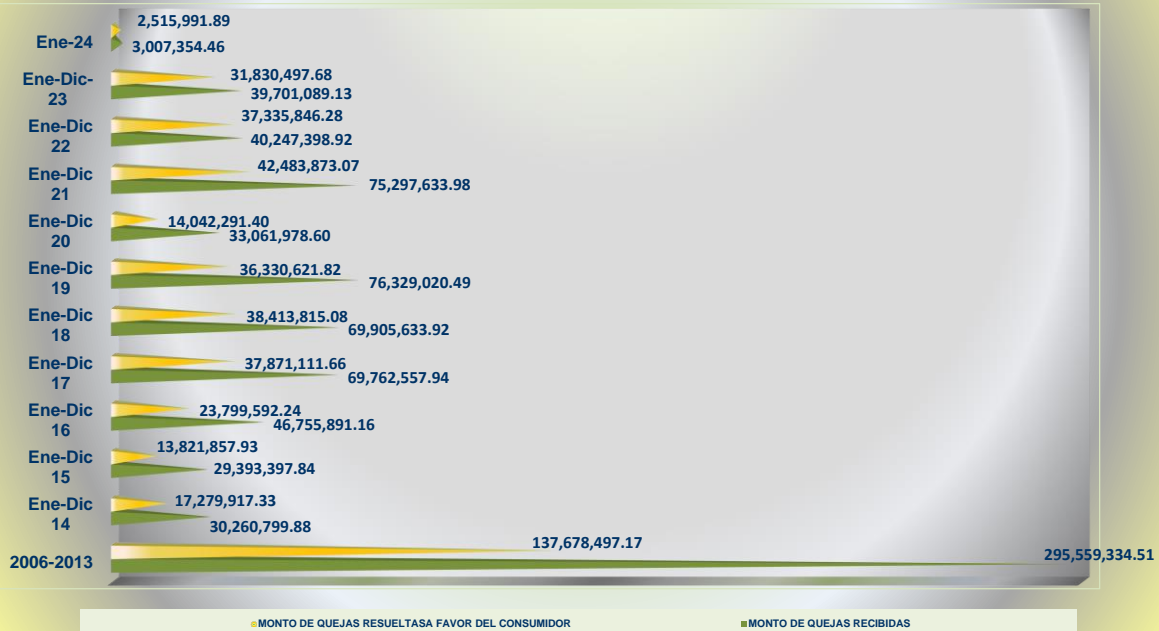
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2024 (NACIONAL)	40,535	433,403,913.55
---	---------------	-----------------------

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 - 2024



CUANTIA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: 2006-2024



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 2024

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
Ene-24	161	2,072,935.06

**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**

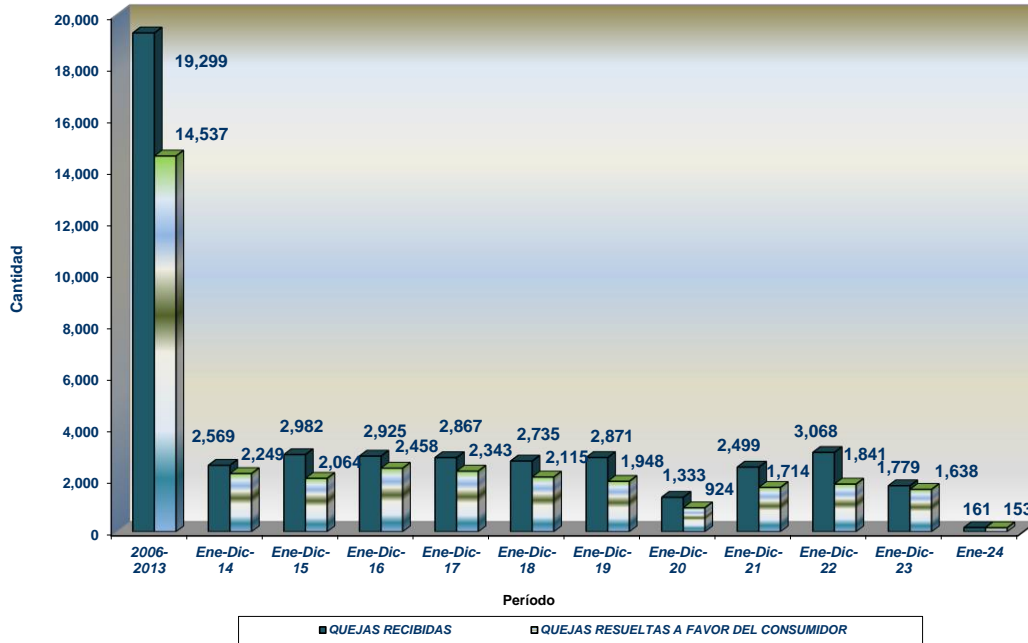
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2024

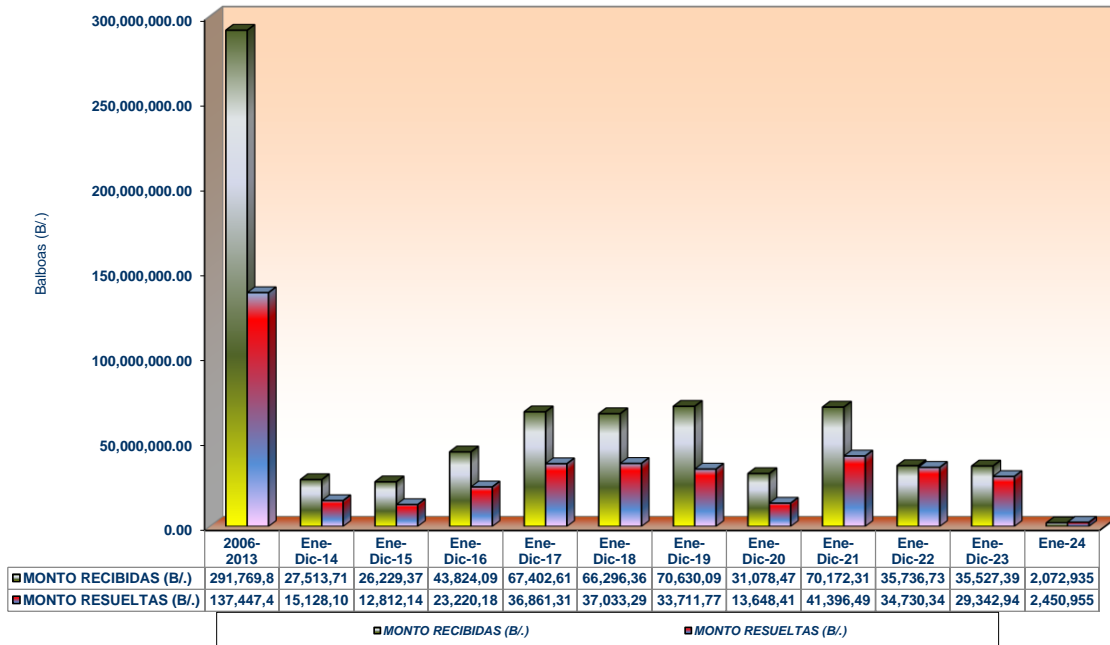
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO RESUELTAS (B/.)
2006-2013	14,537	137,447,491.76
Ene-Dic-14	2,249	15,128,101.92
Ene-Dic-15	2,064	12,812,143.34
Ene-Dic-16	2,458	23,220,184.54
Ene-Dic-17	2,343	36,861,317.20
Ene-Dic-18	2,115	37,033,291.43
Ene-Dic-19	1,948	33,711,770.50
Ene-Dic-20	924	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
Ene-24	153	2,450,955.29
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2024	33,984	417,783,451.86

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 - 2024



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 - 2024



REGIONAL**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA****CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS****PERÍODO: 2010 al 2024**

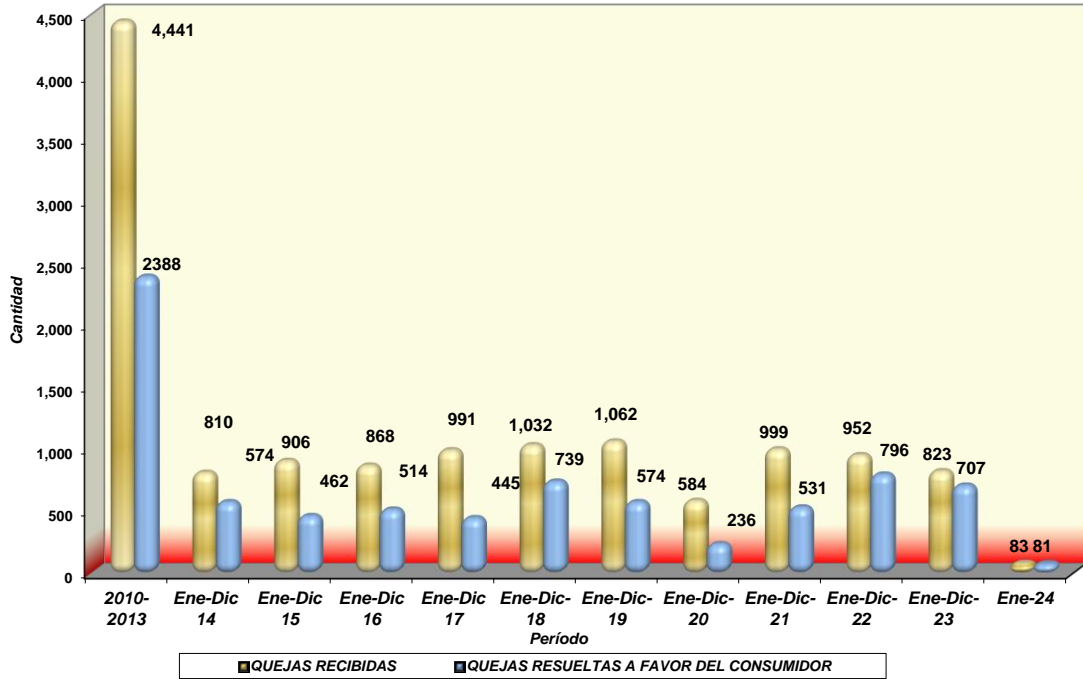
PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.) RECIBIDAS
2010-2013	4,441	8,868,758.75
Ene-Dic 14	810	2,750,580.80
Ene-Dic 15	906	3,160,225.44
Ene-Dic 16	868	2,939,158.00
Ene-Dic 17	991	2,363,148.35
Ene-Dic-18	1,032	3,629,191.44
Ene-Dic-19	1,062	5,617,957.64
Ene-Dic-20	584	1,885,378.07
Ene-Dic-21	999	4,781,623.89
Ene-Dic-22	952	4,487,034.41
Ene-Dic-23	823	4,174,728.01
Ene-24	83	934,419.40

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.**REGIONAL****CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN AÑOS****PERÍODO: 2010 al 2024**

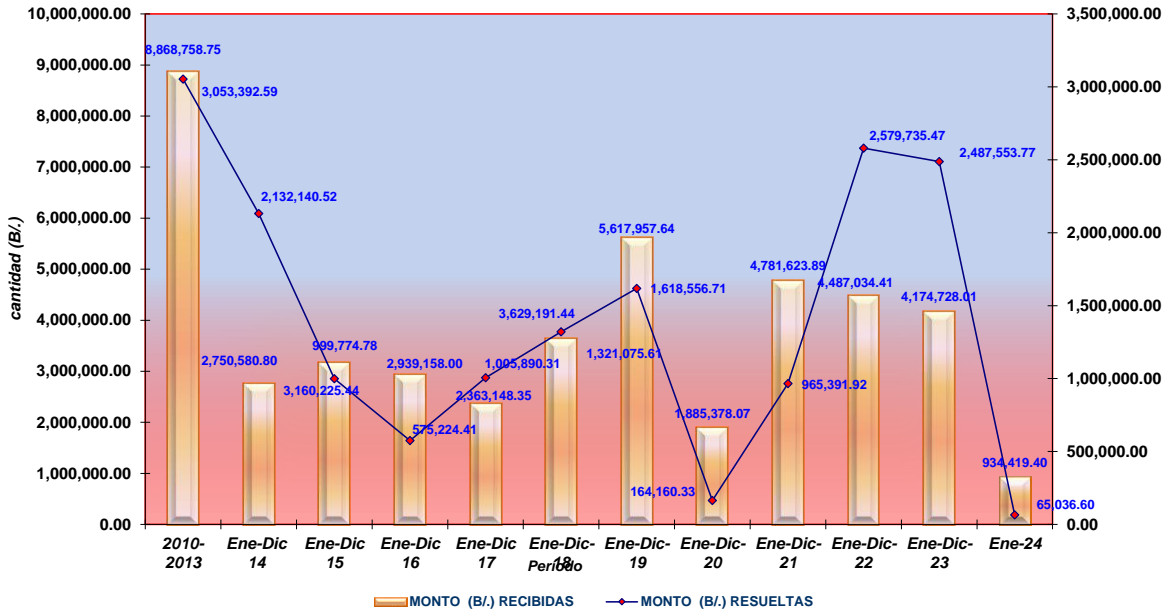
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.) RESUELTAS
2010-2013	2388	3,053,392.59
Ene- Dic 14	574	2,132,140.52
Ene-Dic 15	462	999,774.78
Ene-Dic 16	514	575,224.41
Ene-Dic 17	445	1,005,890.31
Ene-Dic-18	739	1,321,075.61
Ene-Dic-19	574	1,618,556.71
Ene-Dic-20	236	164,160.33
Ene-Dic-21	531	965,391.92
Ene-Dic-22	796	2,579,735.47
Ene-Dic-23	707	2,487,553.77
Ene -24	81	65,036.60

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

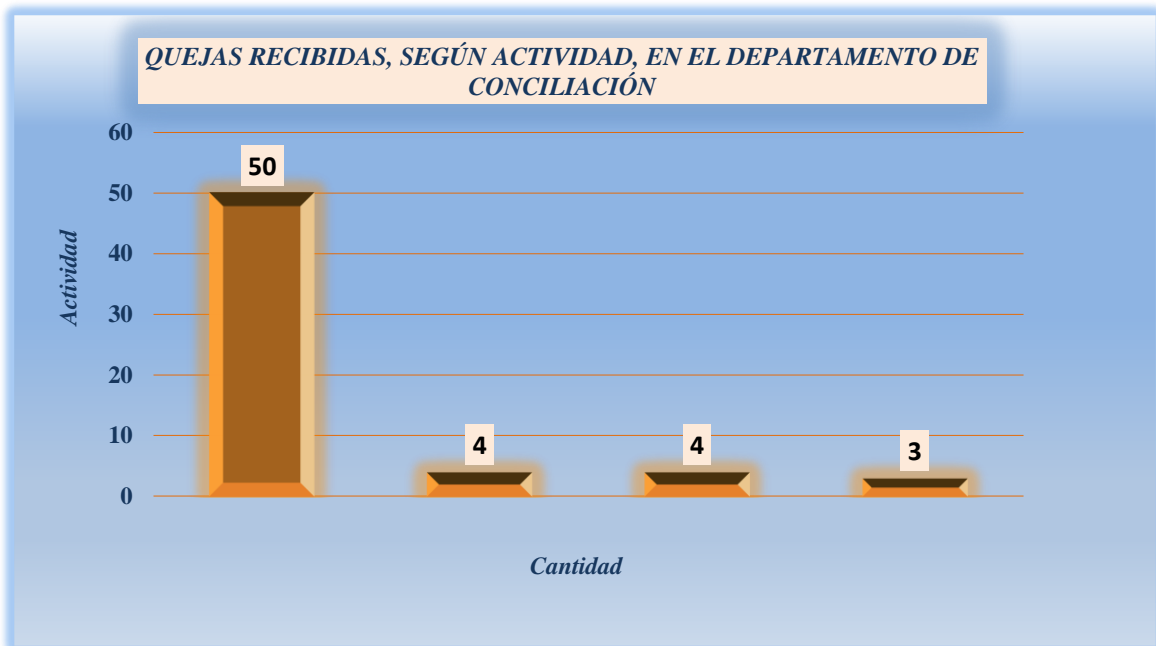
PERÍODO: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	50
Agencia de autos	4
Hoteles o planes vacacionales	4
Venta de autos usados	3
Otros	8
TOTAL	69

NOTA: "Otros" incluyen actividades con una (1) queja.

Fuente: Departamento de Conciliación.



**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	28	40.6	9,210.49	257,893.68
Vicio oculto	15	21.7	50,673.63	760,104.49
Cláusula abusiva	10	14.5	62,245.50	622,455.00
Falta de información	8	11.6	71,483.99	571,871.95
Incumplimiento de garantía	3	4.3	45,028.89	135,086.66
Incumplimiento de contrato	2	2.9	67,356.13	134,712.25
Incumplimiento de servicio	2	2.9	8,439.75	16,879.49
Custodia de bien	1	1.4	310.17	310.17
TOTAL	69	100.0	36,221.94	2,499,313.69

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 Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia Desistimiento	6	23.1	13,039.58	78,237.50
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	5	19.2	16,069.00	80,345.00
Desistimiento	4	15.4	80,217.75	320,871.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	3	11.5	2,101.00	6,303.00
Abandono	2	7.7	675.00	1,350.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	2	7.7	674,000.00	1,348,000.00
Acuerdo en audiencia/Varios	2	7.7	9,395.00	18,790.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	2	7.7	153,289.30	306,578.60
TOTAL	26	100.0	83,095.20	2,160,475.10

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2023; pero cerradas en el 2024, 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 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	24	214,245.59
Vicio oculto	15	760,104.49
Cláusula abusiva	5	574,150.00
Falta de información	3	565,350.39
Incumplimiento de contrato	2	134,712.25
Incumplimiento de garantía	1	35,586.66
TOTAL	50	2,284,149.38

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

PERÍODO: ENERO 2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	7	1,724,423.60
Desistimientos	8	358,541.00
Fallo a favor	0	0.00
TOTAL	15	2,082,964.60

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA AGUADULCE S.A.	13
GREEN NORTH DEVELOPMENT CORP	2
PORTAL DEL BOSQUE, S.A./PANAMA GEST CORP	2
PROMOTORA PACIFICA 1, S.A.	2
PROMOTORES UNIDOS, S.A.	2
TERRAZAS DE VILLA LUCRE 1, S.A. /VILOT GESTIN, S.A	2
OTROS	27
TOTAL	50

"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 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	99,500.00
Devolución de dinero	1	36,995.00
Incumplimiento de servicio	1	11,196.53
TOTAL	4	147,691.53

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVIL, S.A	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
FOR AUTO PANAMA, S.A.	1
TOTAL	4

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	2	28,690.00
Devolución de dinero	1	2,000.00
TOTAL	3	30,690.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	2	13,845.00
Desistimiento	1	38,700.00
TOTAL	3	52,545.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS, CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANDI AUTOS	2
READY CARS PTY	1
TOTAL	3

Fuente: Departamento de Conciliación.

***DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS***

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2024

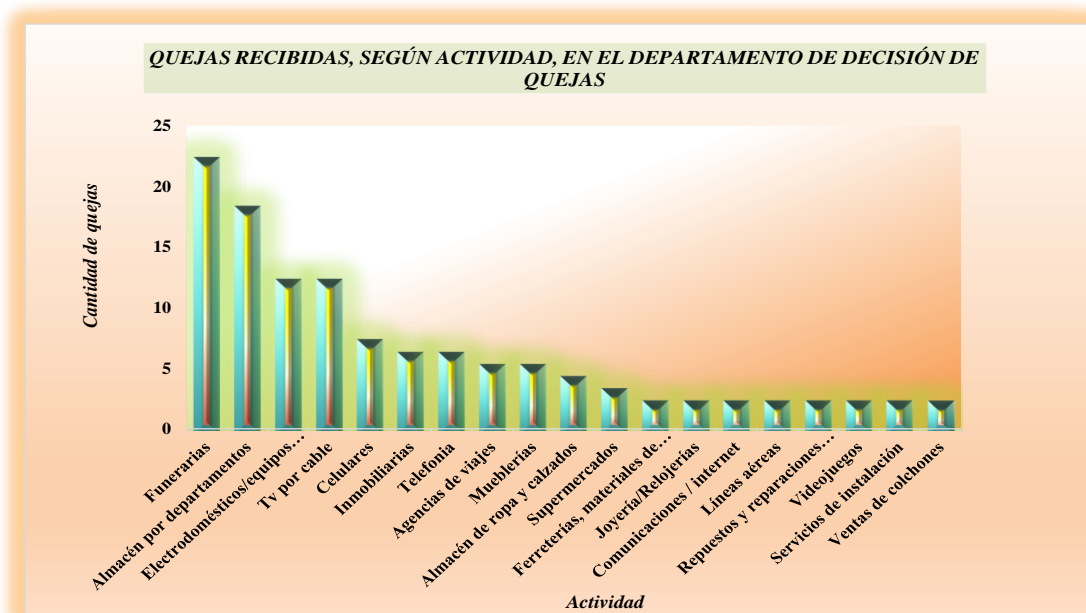
Próxima act. febrero el 20/03/2024

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	22
Almacén por departamentos	18
Electrodomésticos/equipos electrónicos	12
Tv por cable	12
Celulares	7
Inmobiliarias	6
Telefonia	6
Agencias de viajes	5
Mueblerías	5
Almacén de ropa y calzados	4
Supermercados	3
Ferreterías, materiales de construcción o similares	2
Joyería/Relojerías	2
Comunicaciones / internet	2
Líneas aéreas	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Videojuegos	2
Servicios de instalación	2
Ventas de colchones	2
Otros	17
TOTAL	133

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 una (1) queja.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	43	32.3	548.72	23,594.93
Falta de información	32	24.1	421.57	13,490.30
Resolución de contrato	22	16.5	152.63	3,357.84
Incumplimiento de servicio	16	12.0	1,286.47	20,583.51
Incumplimiento de contrato	5	3.8	1,833.60	9,168.00
Devolución de dinero	3	2.3	172.85	518.56
Resindir contrato	3	2.3	23.09	69.26
Vicio oculto	2	1.5	1,769.23	3,538.45
Custodia de bien	2	1.5	992.85	1,985.69
Veracidad de la publicidad	2	1.5	287.82	575.64
Cobro indebido	2	1.5	52.45	104.89
Daños y perjuicios	1	0.8	698.00	698.00
Total	133	100.0	584.10	77,685.07

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 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	64	39.5	269.91	17,274.54
Desistimiento/Devolución	24	14.8	441.56	10,597.51
Acuerdo en audiencia/Varios	21	13.0	228.55	4,799.62
Pendiente constancia desistimiento	15	9.3	321.20	4,817.97
Resolución/Devolución	10	6.2	1,244.87	12,448.68
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	9	5.6	973.82	8,764.40
Resoluciones/Varios	6	3.7	881.72	5,290.32
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	1.9	701.28	2,103.83
Transacción extrajudicial	2	1.2	1,165.60	2,331.20
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	1.2	873.37	1,746.73
Abandono	2	1.2	518.92	1,037.84
Resolución/Reemplazo	1	0.6	899.00	899.00
Aclaración	1	0.6	750.00	750.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.6	406.57	406.57
Resolución/Reparar	1	0.6	30.00	30.00
Total	162	100.0	452.46	73,298.21

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2023; pero cerradas en el 2024, 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 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Vicio oculto	2	3,538.45
Incumplimiento de contrato	1	950.00
Devolución de dinero	1	450.00
Falta de información	1	2,973.32
Resolución de contrato	1	350.00
TOTAL	6	8,261.77

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

PERÍODO: ENERO 2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	7	7,259.48
Acuerdo	5	7,437.80
Resolución	3	6,759.84
Transacción extrajudicial	0	0.00
TOTAL	15	21,457.12

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

**NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ATIKA INVESTMENT GROUP, INC	1
COMERCIALIZADORA HOTELERA	1
INMOBILIARIA UNIVERSAL INTERNACIONAL, S.A.	1
LAMBDA PROMOCIONES INMOBILIARIA, S.A	1
OPTIMIZA DEVELOPERS EL ALUREL DEL ESPINO S.A.	1
PROMOTORA PANAMA ESTE, S.A.	1
TOTAL	6

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 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	11	8,657.41
Falta de información	1	278.19
TOTAL	12	8,935.60

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 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	6,404.53
Acuerdo	3	1,338.30
Resolución	2	352.00
TOTAL	16	8,094.83

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2023; pero cerradas en el 2024.

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 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	2
OTROS	10
TOTAL	12

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 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	3	1,249.00
Resolución de contrato	2	47.06
Custodia de bien	1	1,504.19
Falta de información	1	32.10
TOTAL	7	2,832.35

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 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	6,404.53
Acuerdo	3	1,338.30
Resolución	2	352.00
TOTAL	16	8,094.83

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2023; pero cerradas en el 2024.

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 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA, S.A.	1
DIGICEL(PANAMA) S.A.	1
JONYCELL, S.A.	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MW MOVIL, S.A.	1
SY &D ADVANCE AERONAUTICAL ADMINISTRATION AND SERVICES, S.A.	1
TREZD	1
TOTAL	7

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	3	1,174.89
Incumplimiento de servicio	1	800.00
Custodia de bien	1	481.50
TOTAL	5	2,456.39

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 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resolución	1	2,982.89
TOTAL	1	2,982.89

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTI HOGAR	2
"OTROS"	3
TOTAL	5

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 - 2024

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	3.4	60,374.69
2016	302	9.3	174,042.87
2017	438	13.6	259,727.81
2018	428	13.2	263,811.50
2019	481	14.9	269,819.35
2020	284	8.8	154,575.13
2021	442	13.7	245,583.16
2022	375	11.6	221,441.22
2023	352	10.9	280,554.30
2024	20	0.6	14,914.02
TOTAL	3,231	100.0	1,944,844.05

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.



**QUEJAS RESUELTAS AL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE (AER); SEGÚN AÑOS
NACIONAL
PERÍODO: 2015 - 2024**

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	15.9	269,742.33
2019	365	13.3	202,692.91
2020	187	6.8	103,357.32
2021	379	13.8	216,023.10
2022	356	13.0	211,779.34
2023	340	12.4	246,084.84
2024	17	0.6	13,585.03
TOTAL	2,738	100.0	1,643,893.92

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2024

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	20	100.0	14,914.02
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
TOTAL	20	100.0	14,914.02

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO 2024

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	19	95.0	14,678.67
Falta de información	1	5.0	235.35
TOTAL	20	100.0	14,914.02

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2024

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	20	54.1	14,914.02
Resueltas	17	45.9	13,585.03
Acuerdo y Desistimiento	15	40.5	12,739.79
Resolución de Fondo	2	5.4	845.24
TOTAL	37	100.0	28,499.05

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 2024

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión	17	100.0	13,585.03
TOTAL	17	100.0	13,585.03

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN
DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO 2024

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
En Proceso	20	54.1	14,914.02
Acuerdos/desistimientos	15	40.5	12,739.79
Resoluciones	2	5.4	845.24
TOTAL	37	100.0	28,499.05

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

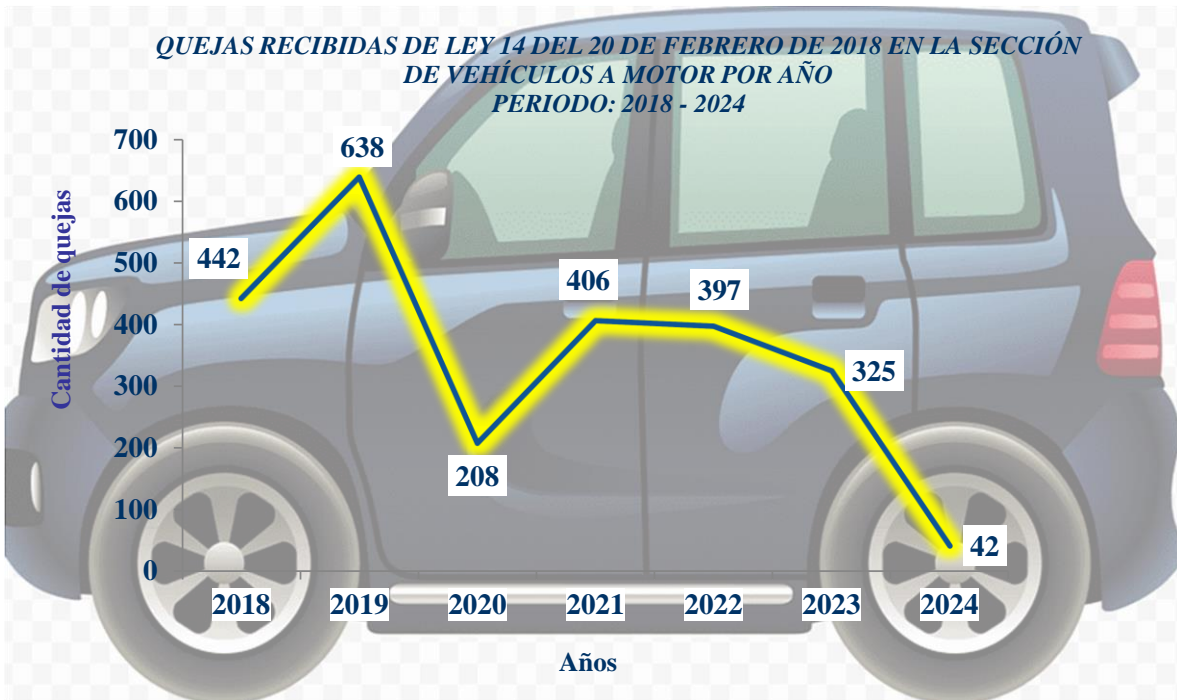
NACIONAL

PERÍODO: FEBRERO 2018 - ENERO 2024

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

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
2024	42	430,355.70
TOTAL	2,458	17,436,863.46

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

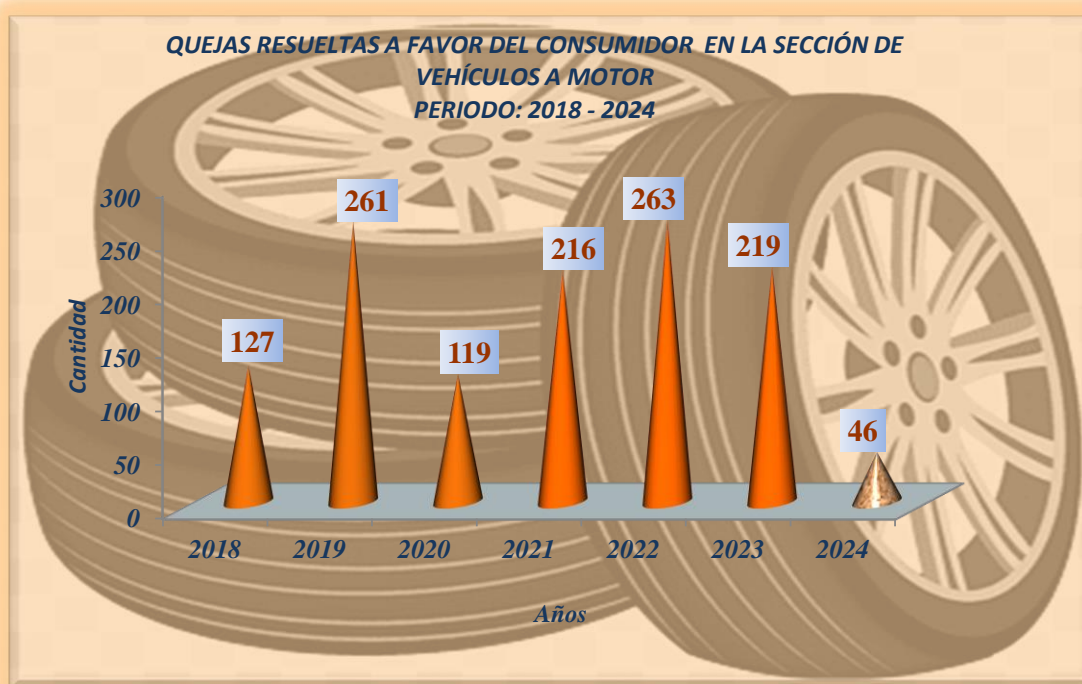
NACIONAL

PERIODO: FEBRERO 2018 - ENERO 2024

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

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
2024	46	282,218.58
TOTAL	1,251	8,459,112.05

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

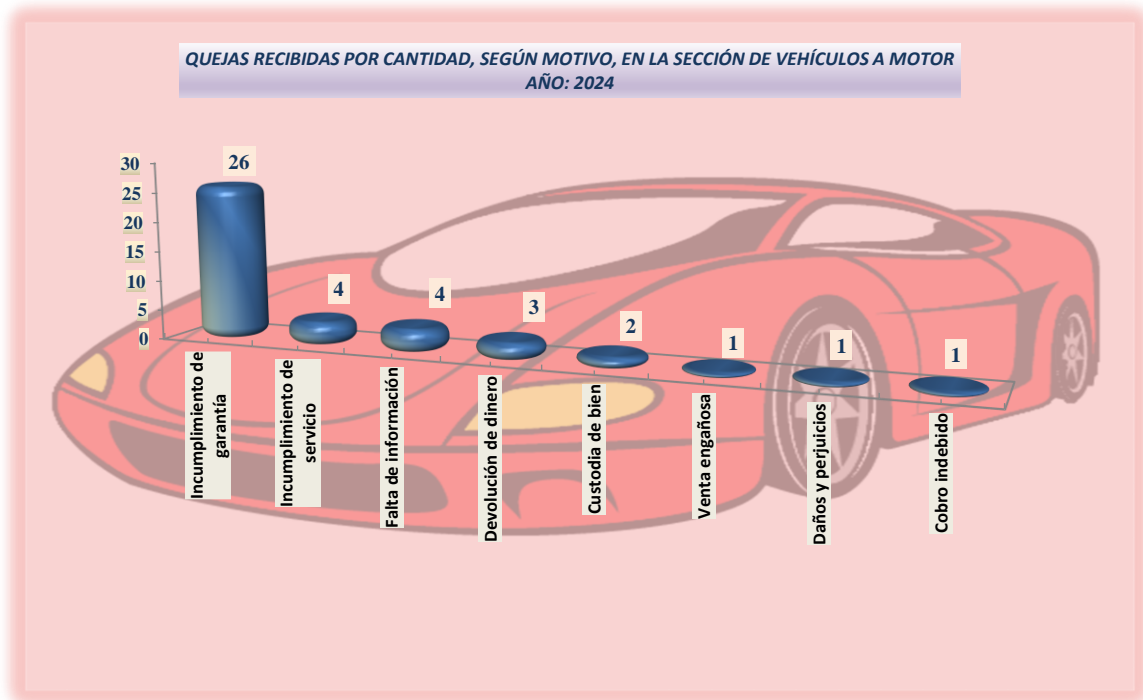
PERÍODO: ENERO 2024

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	26	61.9	15,166.49	394,328.76
Incumplimiento de servicio	4	9.5	1,607.85	6,431.41
Falta de información	4	9.5	1,575.62	6,302.48
Devolución de dinero	3	7.1	559.67	1,679.00
Custodia de bien	2	4.8	970.65	1,941.29
Venta engañosa	1	2.4	13,395.00	13,395.00
Daños y perjuicios	1	2.4	3,667.83	3,667.83
Cobro indebido	1	2.4	2,609.93	2,609.93
TOTAL	42	100.0	10,246.56	430,355.70

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

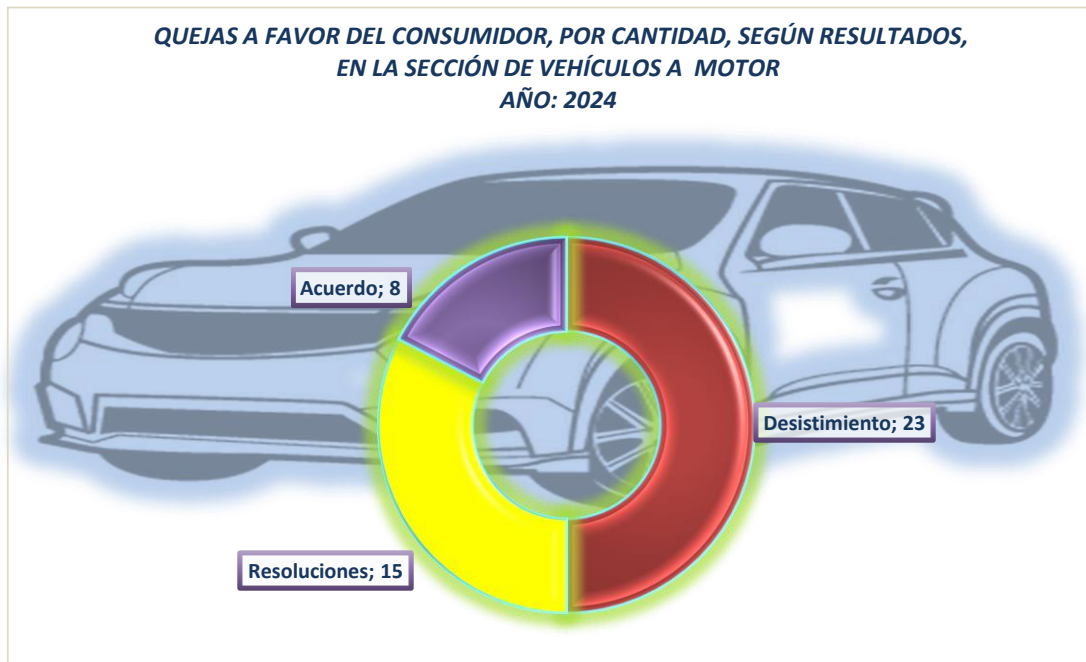
PERÍODO: ENERO 2024

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	23	50.0	6,649.09	152,929.05
Resoluciones	15	32.6	6,022.66	90,339.85
Acuerdo	8	17.4	4,868.71	38,949.68
TOTAL	46	100.0	6,135.19	282,218.58

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2023; pero cerradas en el 2024; 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 2024**

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	6
MOTORES JAPONESES	3
PETROAUTOS S.A.	3
RICARDO PEREZ S,A,	3
"OTROS"	27
TOTAL	42

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

Fuente: Sección de Vehículos a motor.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS, SEGÚN MOTIVOS EN LA SECCIÓN
DE VEHICULO A MOTOR**

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	19	345,024.76
Falta de información	1	5,500.00
Incumplimiento de servicio	1	1,574.64
Devolución de dinero	1	1,378.00
Custodia de bien	1	52.43
TOTAL	23	353,529.83

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

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

PERIODO: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	9	79,997.62
Resolución	7	80,778.39
Acuerdo	2	2,358.22
TOTAL	18	163,134.23

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	5
MOTORES JAPONESES	3
PETROAUTOS S.A.	3
RICARDO PEREZ S,A,	3
"OTROS"	9
TOTAL	23

NOTA."Otros" incluyen agentes económicos con una (1) sola quejas recibida.

Fuente: Sección de Vehículo a Motor

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN LA SECCIÓN DE
VEHICULO A MOTOR
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	21,925.00
Venta engañosa	1	13,395.00
TOTAL	3	35,320.00

Fuente: Sección de Vehículo a Motor..

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	9	66,836.43
Acuerdo	2	29,900.00
Resolución	2	5,971.90
TOTAL	13	102,708.33

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2014

Próxima act. febrero el 20/03/2024

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DREAM CARS	1
GRUPO SILABA	1
VENTA DE AUTOS 507, S.A.	1
TOTAL	3

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

***DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE
OFICIO***

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

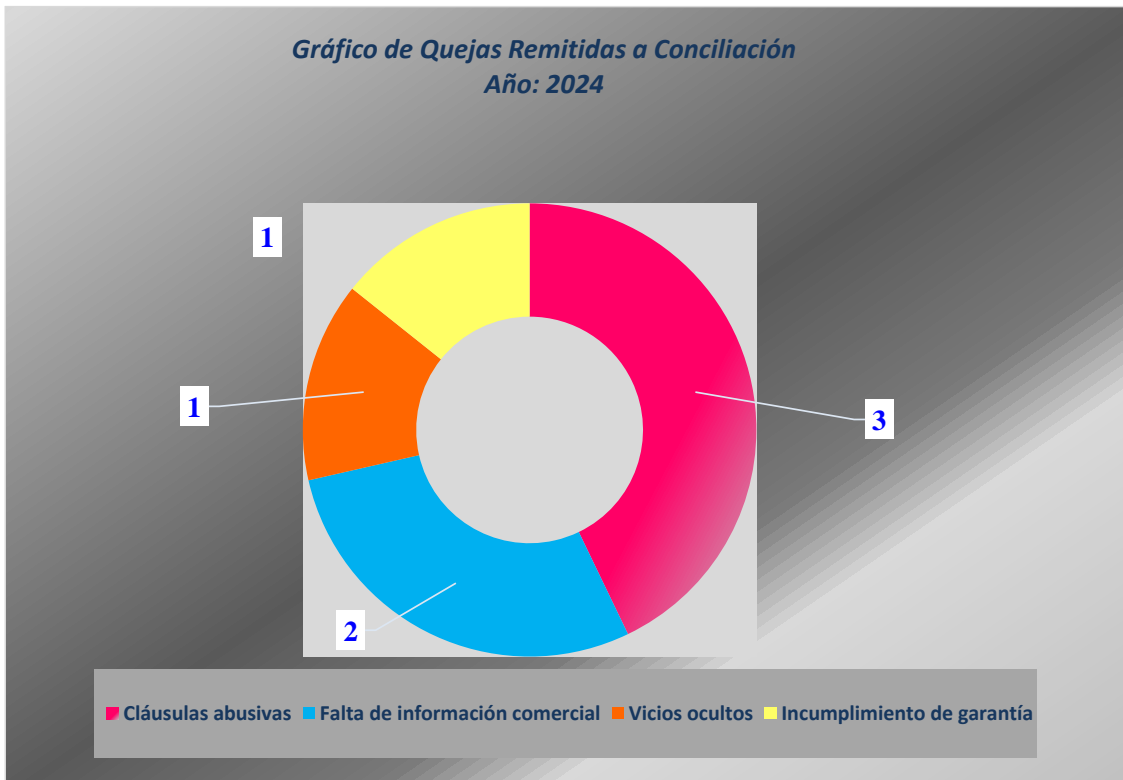
SEDE CENTRAL

MES: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./)	MONTO (B./)
Cláusulas abusivas	3	42.9	1,850.17	5,550.50
Falta de información comercial	2	28.6	60,058.16	120,116.31
Vicios ocultos	1	14.3	18,216.00	18,216.00
Incumplimiento de garantía	1	14.3	43,000.00	43,000.00
TOTAL	7	100.0	26,697.54	186,882.81

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

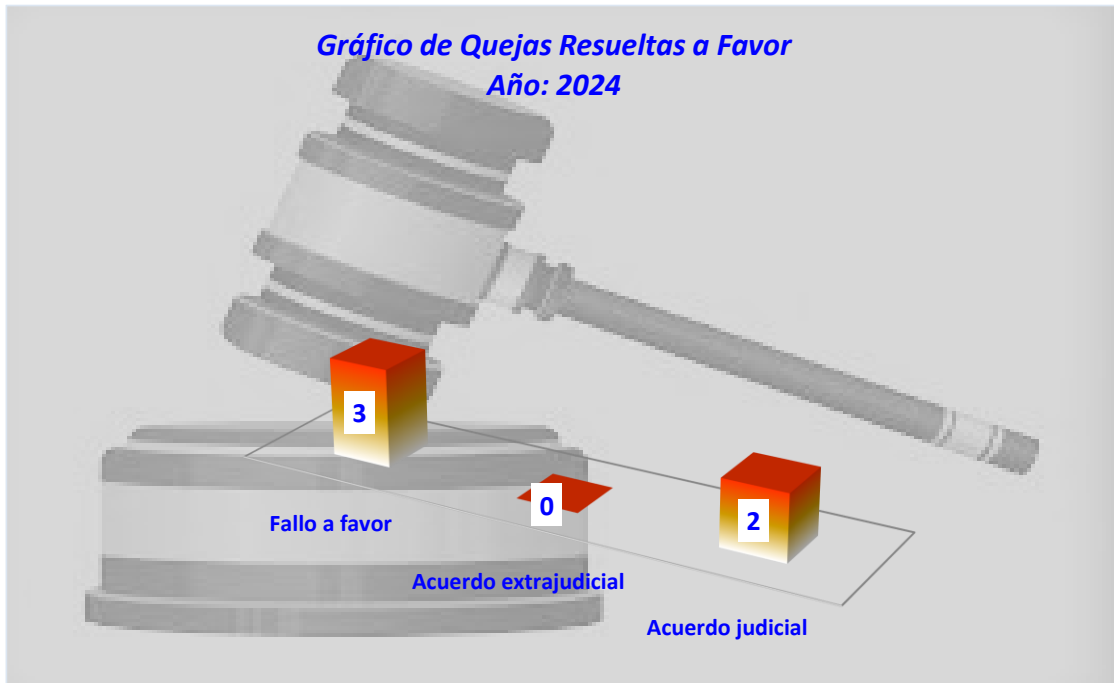
MES: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Fallo a favor	3	60.0	2,101.00	6,303.00
Acuerdo extrajudicial	0	0.0	0.00	0.00
Acuerdo judicial	2	40.0	153,289.30	306,578.60
TOTAL	5	100.0	62,576.32	312,881.60

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2023; pero cerradas en el 2024, 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 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

MOTIVOS	DEMANDAS	
	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Custodia de bienes	2	26,774.11
Cláusulas abusivas	2	118,144.50
Ejecutivas	2	2,760.00
TOTAL	6	147,678.61

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

MES: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

Actividades	DEMANDAS	
	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Taller de reparación de autos	2	26,774.11
Inmobiliarias	1	114,294.50
Hoteles o planes vacacionales	1	3,850.00
Ejecutivas	2	2,760.00
TOTAL	6	147,678.61

Fuente: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006-2013	660	50.2	28,934,409.10
2014	83	6.3	2,925,140.26
2015	83	6.3	2,460,388.06
2016	90	6.8	1,482,834.38
2017	86	6.5	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	6.2	2,555,334.49
2024	6		147,678.61
TOTAL	1,316	99.5	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 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	663	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	339	206,863.00

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 -2024

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

Motivos	2024			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.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)
Restaurantes y comidas rápidas con franquicias	1	0	0.00	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	144	568	120,220.50
Préstamos personales y comerciales	0	0	0.00	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	37	22	12,100.00
Tasa de interés *	3	0	0.00	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	236	118	72,090.00
Hoteles, moteles y pensiones	2	0	0.00	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	28	65	14,770.00
Transporte aéreo (25%)	0	0	0.00	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	26	15	7,725.00
Consumo de energía eléctrica	0	0	0.00	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	29	9	7,000.00
Sin letrero	0	0	0.00	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	10	246	32,456.90
Descuento de consumo de agua	0	0	0.00	1	2	300.00	4	1	250.00	2	2	300.00	6	1	50.00	2	0	0.00	2	0	0.00	17	6	900.00

* Incluye Bases y Financieras.

Fuente: Departamento de Investigación - ACODECO

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

NACIONAL
PERÍODO: 2018 - 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2024	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	37	249	119	186	57	176	108	527
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	0	16	6	13	7	13	10	43
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	8	82	55	119	56	97	72	344
	Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	37	270	118	147	96	157	95	495
	Consulta sin autorización	2	15	22	21	11	19	24	75
	Eliminar referencia original (Reestructuración)	1	17	13	16	0	0	0	16
	Reporte referencia adicional (Arreglo de pago)	0	5	8	3	0	0	0	3
Reporte referencia adicional (Reestructuración)	1	4	6	7	0	0	0	7	
Rectificar	Rectificar historial (números)	13	140	178	201	102	210	103	616
	Rectificar forma de pago	1	13	7	13	3	8	2	26
	Rectificar monto del último pago	5	37	17	20	13	4	9	46
	Rectificar fecha de último pago	4	31	19	18	5	14	6	43
	Rectificar saldo actual	0	16	12	20	20	10	13	63
	Rectificar monto original	0	4	5	3	0	4	4	11
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	1	1	3	0	1	2	0	3
Rectificar de activa a cancelada	7	48	28	77	45	58	61	241	
TOTAL		117	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: 2018-2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

Motivos	2024			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.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)
Rectificar historial (números)	13	6	13,000.00	140	86	187,900.00	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	947	439	711,800.00
Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	37	13	21,000.00	270	131	242,100.00	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	920	293	517,100.00
Eliminar por prescripción	37	9	25,300.00	249	127	364,520.00	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	932	335	797,420.00
Eliminar observación cuenta contra Reserva	8	2	3,000.00	82	22	50,100.00	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	489	201	334,000.00
Rectificar de activa a cancelada	7	3	14,000.00	48	17	189,000.00	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	324	80	305,500.00
Consulta sin autorización	2	0	0.00	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	114	72	170,700.00
Rectificar monto del último pago	5	0	0.00	37	13	26,000.00	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	105	38	66,100.00
Rectificar fecha de último pago	4	3	5,000.00	31	12	26,100.00	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	97	38	69,400.00
Reporte referencia adicional (Arreglo de pago)	0	0	0.00	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 cambiado a Rectificar de activa a cancelada (abril-2021).

Fuente: Departamento de Investigación-ACODECO

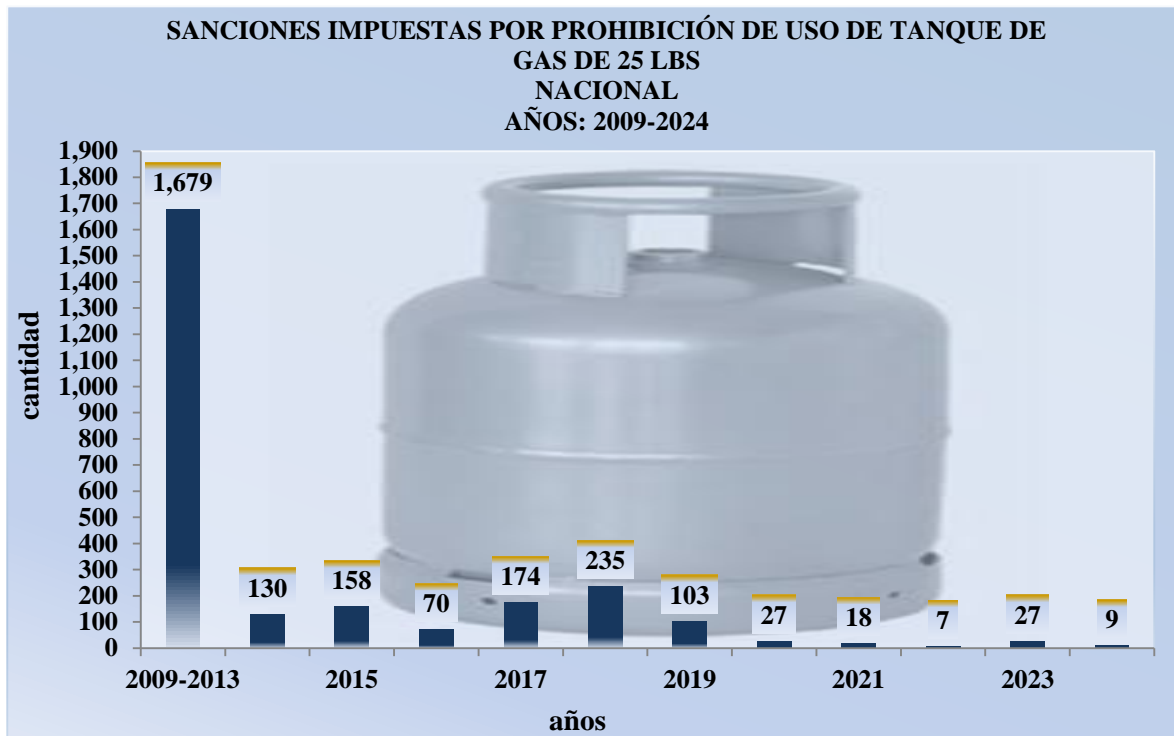
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE
25 LBS**

**NACIONAL
AÑOS: 2009 - 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/24

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
2024	9	5,100.00
TOTAL	2,637	1,530,165.00

Fuente: Departamento de Investigación.



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

**NACIONAL
AÑOS: 2019 - 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/24

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
2024	9	5,100.00
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 - 2024

ESTABLECIMIENTOS	2024		2023		2022		2021		2020		2019		TOTAL	
	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	3	1,875.00	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	0	0.00	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	2	1,250.00	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	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	0	0.00	1	750.00	1	750.00	2	4,200.00	4	5,700.00
Supermercados	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	750.00	0	0.00	1	2,300.00	2	3,050.00
Otros	4	1,975.00	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	9	5,100.00	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: 2024

Próxima act. febrero el 20/03/24

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	3	1,875.00
Panaderías/Refresquería	0	0.00
Lavanderías/Lavamáticos	2	1,250.00
Otros	4	1,975.00
TOTAL	9	5,100.00

Nota: Otros incluye hoteles, distribuidoras.

Fuente: Departamento de Investigación.

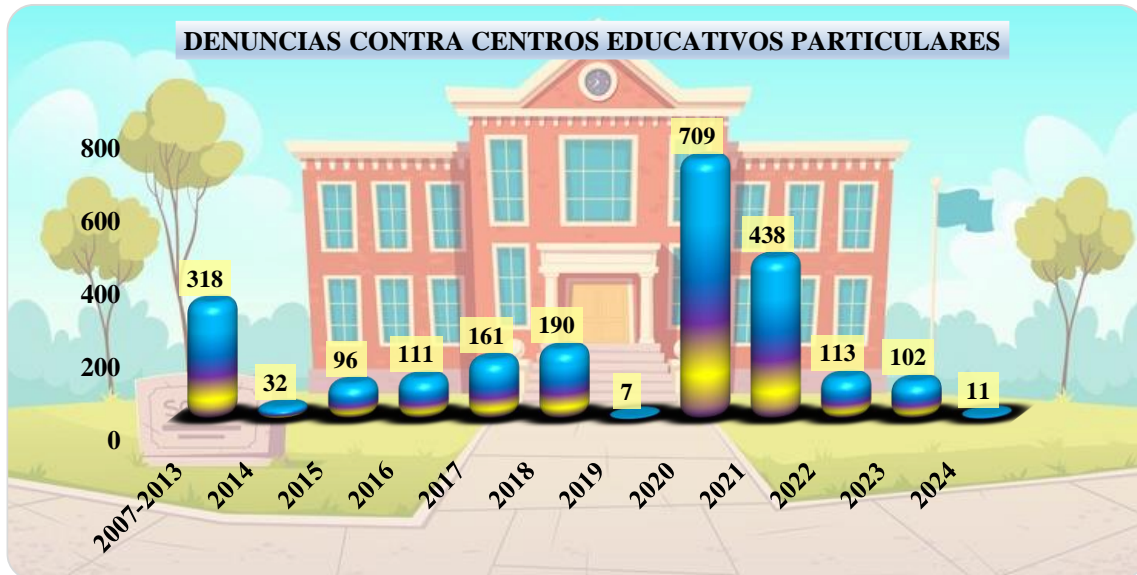


DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES
AÑOS: 2007- 2024

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

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
2024	11
TOTAL	2,288

Fuente: Departamento de Atención al Cliente. ACODECO



**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN
PRIMERA INSTANCIA**

AÑOS: 2007- 2024

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

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
2024	1	300.00
TOTAL	311	346,510.00

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2014-2024

Motivos	Años										
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	11	...	1	5	2	1
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/útiles escolares (papelería)	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	1

*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 - 2024

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

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
2024	0	0.00
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 - 2024

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

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
2024	3	0	0.00
TOTAL	32	14	4,200.00

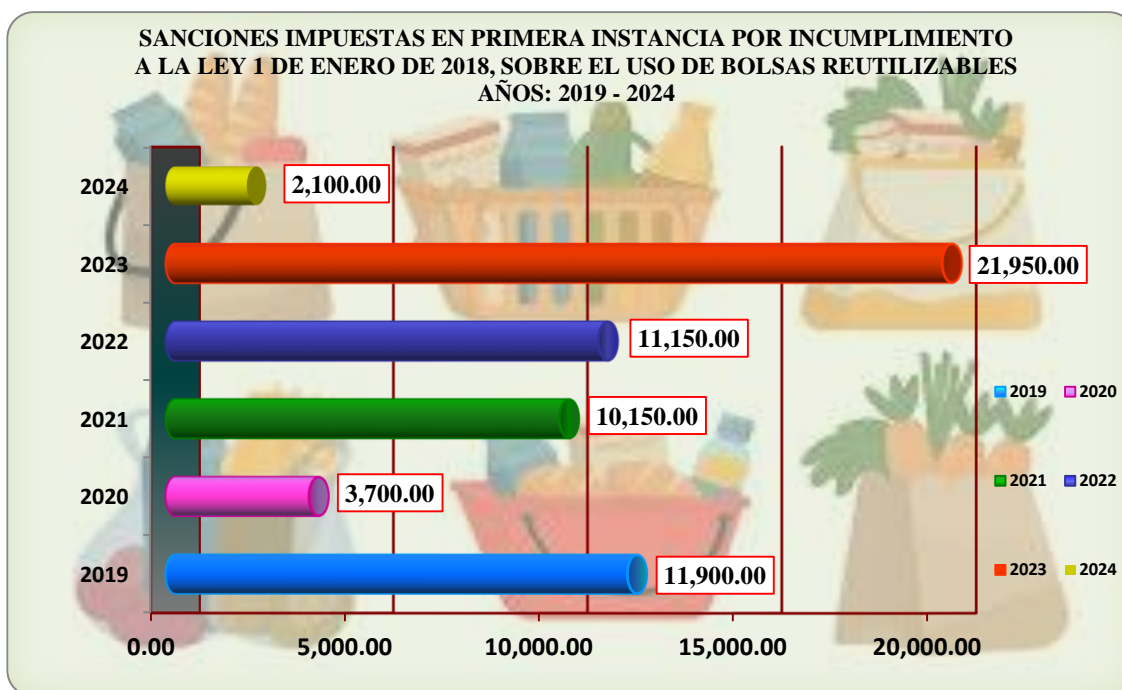
Fuente: ACODECO

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 - 2024

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
2024	11	2,100.00
TOTAL	242	60,950.00

Fuente: Departamento de Investigación



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

PERÍODO: 2019 - 2024

MOTIVO	CANTIDAD DE SANCIÓN	MONTO (B/.)
No cumple con el certificado de conformidad	208	51,000.00
No declaró costos de bolsa reutilizables	33	9,450.00
Cobra precio superior al costo	1	500.00
TOTAL	242	60,950.00

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 - 2024**

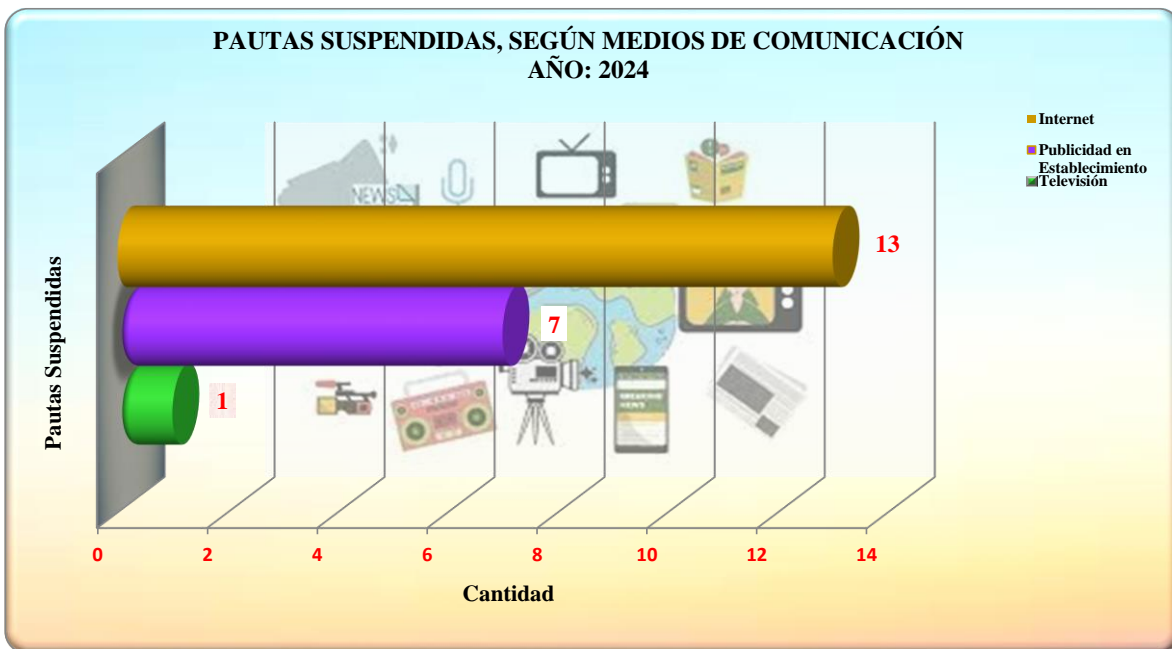
MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
No cumplieron con la publicidad	1	559.99
POR DENUNCIA		
Falta de información	1	0.00
La publicidad no es veraz	6	0.00
No cumplieron con la publicidad	3	0.00
POR OFICIO		
Aplican Restricciones	1	0.00
Hasta agotar existencias	2	0.00
No indica la fecha de duración	5	0.00
TOTAL	19	559.99
VERIFICACIÓN DE OFICIO	1	0.00

Fuente: Sección Veracidad de la Publicidad.

**PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL
PERIODO: ENERO - 2024**

MEDIOS	CANTIDAD
Televisión	1
Publicidad en Establecimiento	7
Internet	13
TOTAL	21

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.



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

PERIODO: ENERO - 2024

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
PRICESMART	2
5INCO COCINA BRUTAL	1
BARPA PANAMÁ	1
BBB	1
BIMBA & LOLA PANAMA, S.A.	1
BODEGA MI AMIGA	1
CARBONE	1
CUBITT PANAMA	1
DORIAN'S	1
EL MACHETAZO	1
GNC	1
LA BOTEGGA VARELA	1
OLD NAVY	1
PAPA JOHN'S PIZZA	1
POPEYES	1
RAPTORS PANAMA	1
RELOJIN PANAMA	1
VICTORIA'S SECRET PANAMA	1
ZAZFOODSTORE	1

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

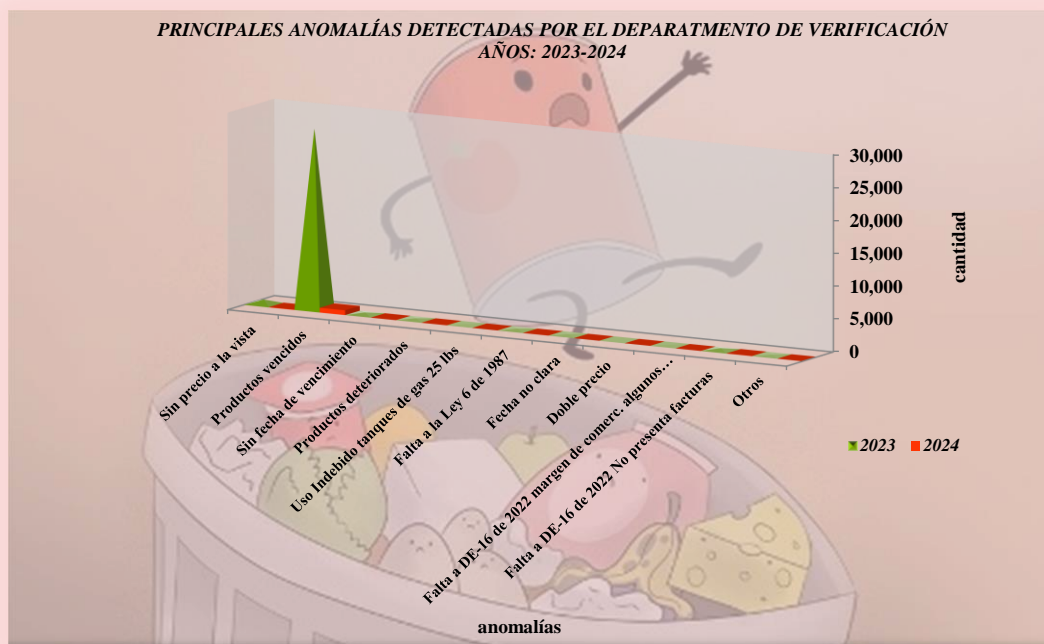
**SEDE CENTRAL
AÑOS : 2023 - 2024**

Próxima act. febrero el 20/03/2024

TIPO DE ANOMALÍA	2023	2024
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	675	53
Productos vencidos	27,493	728
Sin fecha de vencimiento	270	0
Productos deteriorados	153	5
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	34	0
Falta a la Ley 6 de 1987	138	9
Fecha no clara	78	0
Doble precio	4	0
Falta a DE-16 de 2022 margen de comerc. algunos prod. Importados	34	2
Falta a DE-16 de 2022 No presenta facturas	295	17
Otros	86	4
TOTAL	29,260	818

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

Fuente: Departamento de Verificación



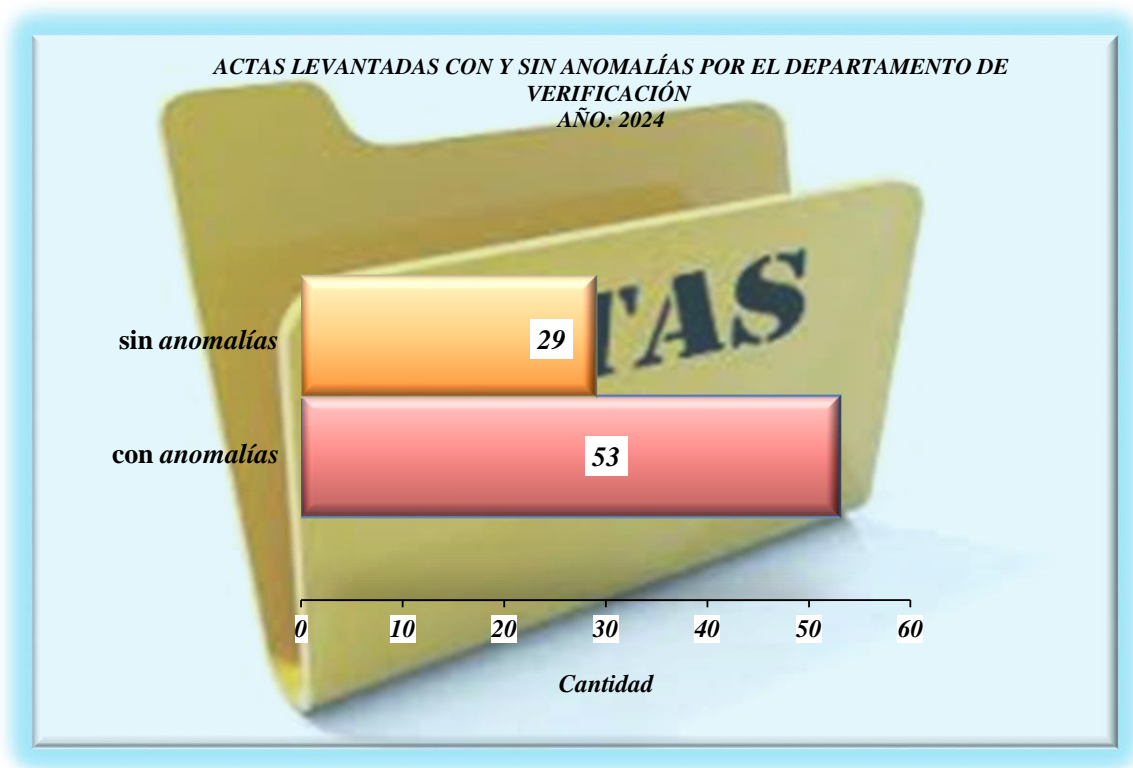
ACTAS LEVANTADAS CON Y SIN ANOMALÍAS DE LEY 45 DE 2007 Y LEY 6 DE 1987 POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987	53	29

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

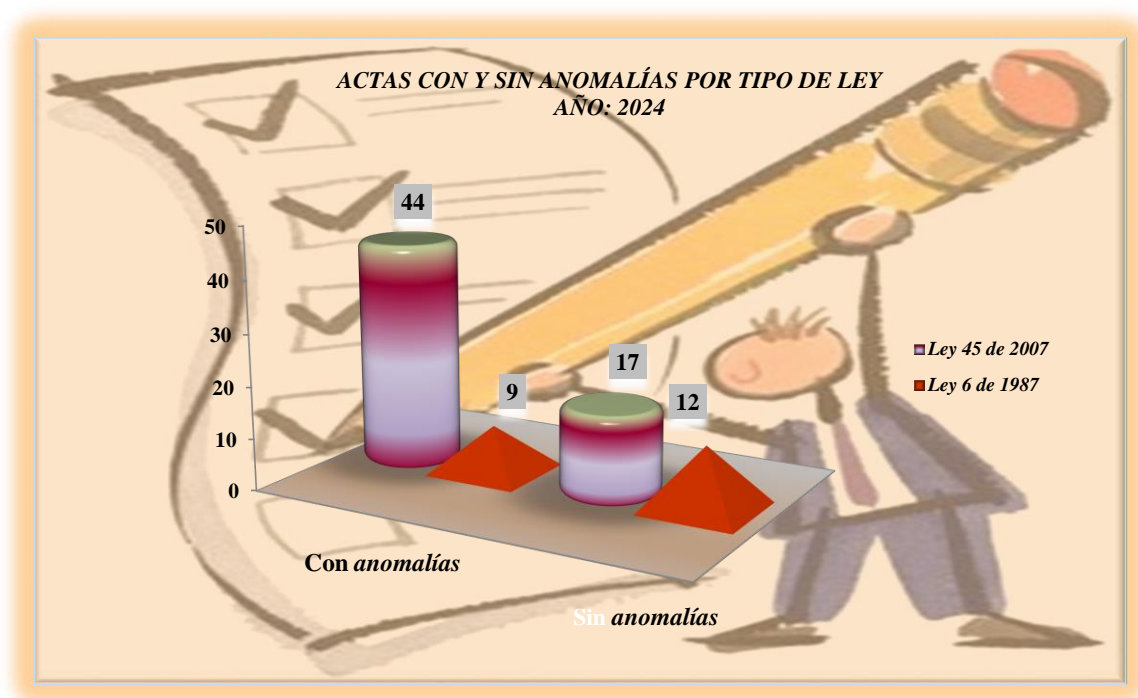
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	44	17
Ley 6 de 1987	9	12

Fuente: Departamento de Verificación



ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

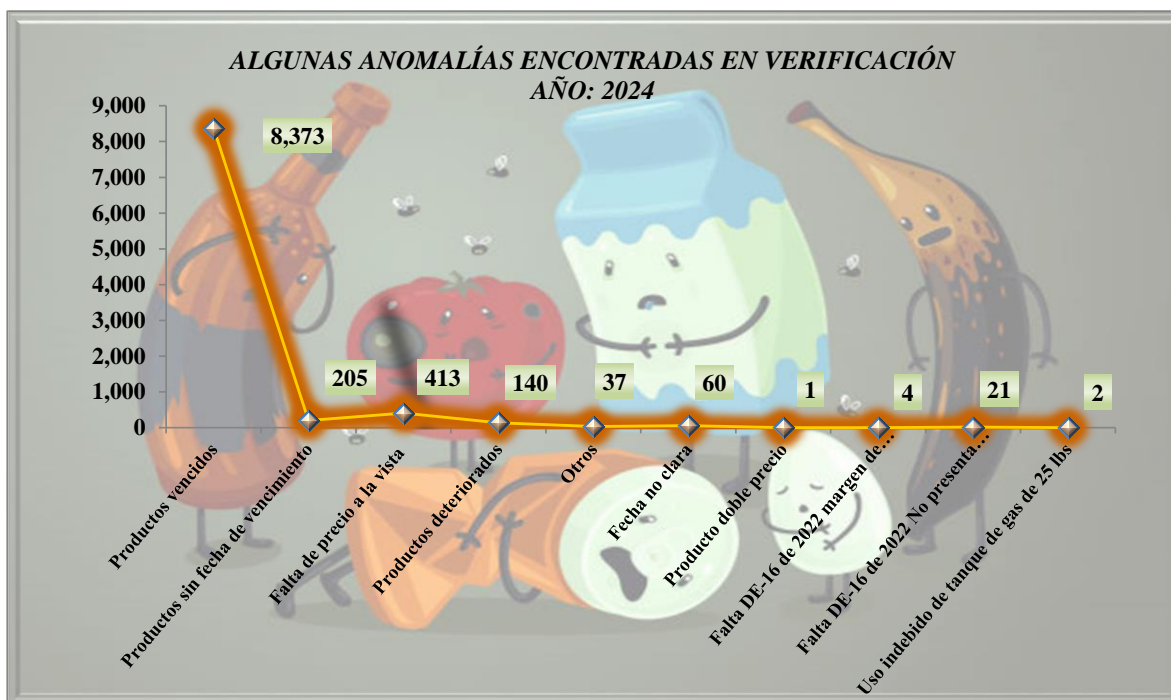
NACIONAL

PERÍODO : ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Productos vencidos	8,373	90.5
Productos sin fecha de vencimiento	205	2.2
Falta de precio a la vista	413	4.5
Productos deteriorados	140	1.5
Otros	37	0.4
Fecha no clara	60	0.6
Producto doble precio	1	0.0
Falta DE-16 de 2022 margen de comerc. algunos prod. Importados	4	0.0
Falta DE-16 de 2022 No presenta facturas	21	0.2
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	2	0.0
TOTAL	9,256	100.0

Fuente: Departamento de Verificación

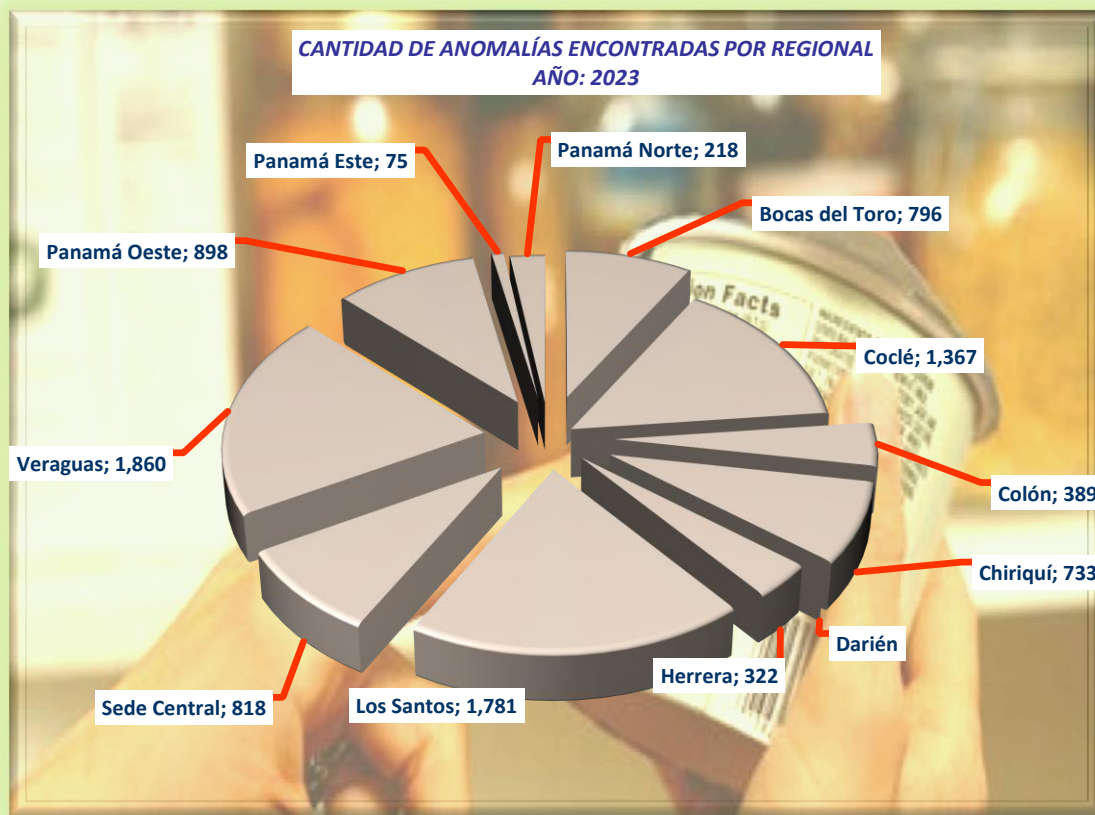


CANTIDAD DE ANOMALÍAS, SEGÚN REGIONAL, EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN NACIONAL
PERIODO : ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	796	8.6
Coclé	1,367	14.8
Colón	389	4.2
Chiriquí	733	7.9
Darién	0	0.0
Herrera	322	3.5
Los Santos	1,781	19.2
Sede Central	818	8.8
Veraguas	1,860	20.1
Panamá Oeste	898	9.7
Panamá Este	75	0.8
Panamá Norte	218	2.4
TOTAL	9,257	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 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

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	189	129	21	3	0	0	8	53	0	0	0	10	413
Productos vencidos (PV)	productos	581	1,029	356	717	0	318	1,750	728	1,781	73	842	198	8,373
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	138	0	10	0	0	0	0	57	0	0	0	205
Productos deteriorados	productos	24	52	6	3	0	4	15	5	18	0	5	8	140
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Productos doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Fecha no clara	productos	0	7	5	0	0	0	0	0	3	0	45	0	60
Incumplimiento de precios tope-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uso indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
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
Cobro indebido	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No da centavos de vuelto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Incumplimiento de precios tope-combustible	estaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*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 cimillo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*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 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letero	establecimiento	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3	0	6
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	1	0	0	0	0	9	0	0	0	0	11
Falta a la ley 6ta de 1987 letero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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	0
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Falta al DE. 16 de 2022 sobre el margen de comercialización de algunos productos importados	establecimiento	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	4
Falta al Decreto Ejecutivo 16 de 2022 No presenta facturas	establecimiento	0	0	0	0	0	0	3	17	1	0	0	0	21
Acaparamiento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DE 17 No cumple con el descuento del 30% de los 170 medicamentos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Venta atada	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
TOTAL		796	1,567	389	733	0	322	1,781	818	1,860	75	896	217	9,256

* Resolución AN No. 12764-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 2024

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	TOTAL
Falta precio a la vista (SPV)	productos	53	53
Productos vencidos (PV)	productos	728	728
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	0
Productos deteriorados	productos	5	5
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0
Producto doble precio	productos	0	0
Fecha no clara	productos	0	0
Incumplimiento con la información comercial	productos	0	0
Venta atada	productos	0	0
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0
Uso Indevido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0
No recibir billetes de B/.50.00 y B/.100.00	establecimiento	0	0
Cobro indebido de propina	establecimiento	0	0
Cobro indebido	establecimiento	0	0
No da centavos devuelto	establecimiento	2	2
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letreros	establecimiento	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica descuento	establecimiento	9	9
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0
Falta a la ley 6ta de 1987 No brinda trato preferencial	establecimiento	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	0
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0
Falta al Decreto Ejecutivo 16 de 2022 sobre el margen de comercialización de algunos productos importados	establecimiento	2	2
Falta al Decreto Ejecutivo 16 de 2022 No presenta facturas	establecimiento	17	17
Acaparamiento	establecimiento	0	0
DE 17 No cumple con el descuento del 30% de los 170 medicamentos	establecimiento	0	0
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0
No entrega constancia de pago	establecimiento	0	0
Verificación de alerta internacional	productos	0	0
Artículo No:56 estacionamientos (información comercial)	estacionamiento	0	0
Discriminación	estacionamiento	1	1
Publicidad engañosa	estacionamiento	0	0
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito	establecimiento	0	0
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1	1
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0
TOTAL		818	818

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

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

Fuente: Departamento de Verificación

ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR REGIONALES
PERÍODO: ENERO 2024

Próxima act. febrero el 20/03/2024

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL
		Bocas del Toro	Coecó	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	189	129	21	3	0	0	8	0	0	0	10	360
Productos vencidos (PV)	productos	581	1,029	356	717	0	318	1,750	1,781	73	842	198	7,645
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	0	138	0	10	0	0	0	57	0	0	0	205
Productos deteriorados	productos	24	52	6	3	0	4	15	18	0	5	8	135
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Producto doble precio	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Fecha no clara	productos	0	7	5	0	0	0	0	3	0	45	0	60
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
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
Cobro indebido	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
*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 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	0	1	0	0	0	0	1	0	1	3	0	6
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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 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	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Falta al Decreto Ejecutivo 114 de 2020 No presenta facturas	establecimiento	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Falta al DE- 16 de 2022 sobre el margen de comercialización de algunos productos importados	establecimiento	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Falta al Decreto Ejecutivo 16 de 2022 No presenta facturas	establecimiento	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	4
Acaparamiento	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DE 17 No cumple con el descuento del 30% de los 170 medicamentos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incumplimiento con la información comercial	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
TOTAL POR REGIONAL		796	1,367	389	733	0	322	1,781	1,860	75	897	218	8,438

Fuente: Departamento de Verificación

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

PERÍODO: ENERO 2024 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2024

Próxima act. febrero el 20-03-2024

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2024		PERÍODO: 2006 - 2024	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	41	5.0	228,867	74.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	34	4.1	14,456	4.7
SUPER CARNES	115	13.9	5,566	1.8
SUPERMERCADO REY	13	1.6	20,811	6.8
SUPERMERCADO XTRA	482	58.4	20,665	6.7
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	107	13.0	6,769	2.2
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,549	1.2
SUPER KOSHER		0.0	1,950	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	33	4.0	1,026	0.3
DELI (K) MARKET		0.0	849	0.3
MEGA DEPOT		0.0	761	0.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	639	0.2
POLL MART		0.0	361	0.1
PRICE SMART		0.0	319	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO		0.0	79	0.0
TOTAL	825	100.0	306,667	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 2024 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2024

Próxima act. febrero el 20-03-2024

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2024		PERÍODO: 2006 - 2024	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	18,564	7.6
SUPERMERCADO 99	12	46.2	117,025	48.2
SUPERMERCADO XTRA	3	11.5	41,745	17.2
SUPERMERCADO REY	11	42.3	36,726	15.1
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,478	1.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	19,190	7.9
SUPER CARNES		0.0	498	0.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	515	0.2
POLL MART		0.0	56	0.0
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	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	26	100.0	242,730	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 2024 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2024

Próxima act. febrero el 20-03-2024

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2024		PERÍODO: 2006 - 2024	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO		0.0	2,159	5.1
SUPERMERCADO 99	29	100.0	13,867	32.4
SUPER CARNES		0.0	1,229	2.9
SUPERMERCADO MR. PRECIO		0.0	2,450	5.7
SUPERMERCADO REY		0.0	7,643	17.9
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	1,726	4.0
SUPERMERCADO XTRA		0.0	6,593	15.4
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,169	7.4
PRICE MART		0.0	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	29	100.0	42,737	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.

DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN
ACTIVIDADES
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO 2024**

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	1	1
Materiales de Construcción- bloques	4	36
Grasa	67	5

(*) 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 ESTACIONES DE COMBUSTIBLES REALIZADAS POR EL
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO 2024**

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	1	0
Tanques	1	0

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

Fuente: Departamento de Metrología.

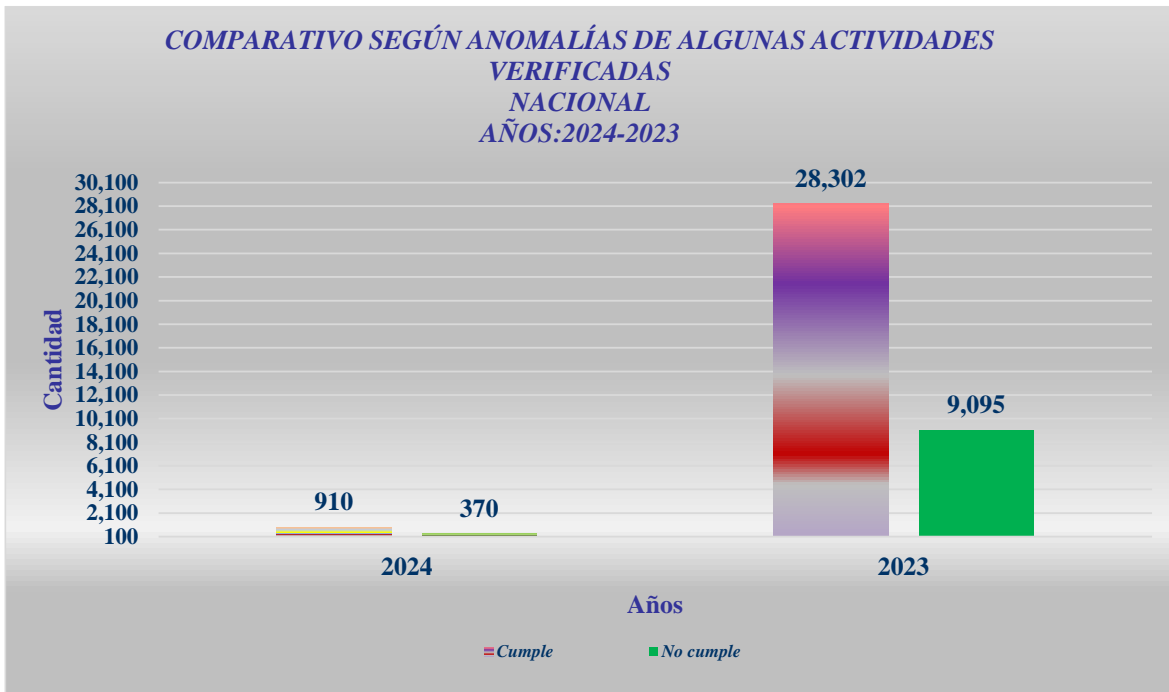
COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA, SEGÚN ANOMALÍAS NACIONAL
PERÍODO: 2024 - 2023

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

ACTIVIDADES	Cumple 2024	No Cumple 2024	Cumple 2023	No Cumple 2023
Escáner	2	2	249	245
Pesas y Balanzas	8	0	400	90
Combustible (1)	7	2	1,339	17
Contenido Neto (lotes)	426	219	25,033	8,163
Mat. Construcción (establec)	4	36	91	236
Grasas (pailas-freidoras)	461	109	968	147
Análisis de Calidad de Arroz	0	0	13	50
Verificaciones Especiales	2	2	209	147
TOTAL	910	370	28,302	9,095

(1) Combustible incluye estaciones, surtidores y tanques.

Fuente: Departamento de Metrología.



**VERIFICACIONES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES
NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2024**

Próxima act. a febrero el 20-03-2024

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Análisis Físicoquímicos	marcas	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	425	219	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	426	219	645
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	648	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	0	680	680
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	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	18	0	0	0	0	0	2	18	20	20
Bloques	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	18	0	0	0	0	0	2	18	20	20
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	0	0	1	0	0	0	1	0	4	2	0	0	6	2	8	8
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	2	2	4	4
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	7
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	52	0	0	0	16	0	0	0	5	0	67	5	321	104	0	0	461	109	570	570
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificaciones Especiales *	prod x marca -establec	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2	4	4
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	1	477	869	0	0	16	0	2	0	13	0	75	43	327	138	0	0	910	1,051	1,961	

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (refrigeradora,bebidas azucaradas, productos sucedaneos, 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, SEGÚN ACTIVIDADES
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO 2024

Próxima act.a febrero el 20-03-2024

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO		TOTAL DE PRODUCTOS		TOTAL
		cumple	no cumple	cumple	no cumple	
Análisis de calidad de arroz	producto			0	0	0
Verificación de pesas y balanzas	balanza			0	0	0
- A favor del consumidor	balanza			0		0
- En contra del consumidor	balanza			0		0
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica			0	0	0
Análisis Físicoquímicos	marcas			0	0	0
Verificación contenido neto de productos	lote-producto			0	0	0
Verificación contenido neto de Pan	lote-producto			0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	lote-producto			0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	lote-producto			0	0	0
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	1	0	1	1
Verificación contenido neto de Huevos	lote-producto (huevo)			0	0	0
Verificación contenido neto de Gas	lote-producto (cilindro)	1	0	1	0	1
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)			0	0	0
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)			0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	2	18	2	18	20
Bloques	establecimiento	2	18	2	18	20
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	1	0	1	0	1
Verificación de surtidores de combustible	surtidor			0	0	0
- A favor del consumidor	surtidor			0		0
- En contra del consumidor	surtidor			0		0
Verificación de tanques de combustible	tanques	1	0	1	0	1
Verificación de agroquímicos	establecimiento			0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	1	1	1	1	2
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto			0		0
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto			0		0
Verificación de grasas	freidora	67	5	67	5	72
Información comercial	marca			0	0	0
Verificaciones Especiales *	prod-establec-marca			0	0	0
TOTAL DE ACTIVIDADES		75	43	75	43	118

(*) La verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas específicas (refrigeradora,bebidas azucaradas, productos sucedaneos, 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, SEGÚN ACTIVIDADES REGIONALES
PERÍODO: ENERO 2024

Próxima act.La febrero el 20-03-2024

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		
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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	8	0	8
- A favor del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	balanza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica	0	0	0	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	0	0	0
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de venta pan por peso (2)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	425	219	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	425	219	644	644
Verificación de tanques de gas-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	648	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	0	680	680
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	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	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	2	0	0	5	2	7	7
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- A favor del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- En contra del consumidor	surtidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificación de escáner	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	2	2
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	7	0	7	7
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	52	0	0	0	16	0	0	0	5	0	321	104	0	0	73	104	177	177
Información comercial	marca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	4	4
TOTAL DE ACTIVIDADES		0	1	477	869	0	0	16	0	2	0	13	0	327	138	0	0	514	1,008	1,522	1,522

(*) 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

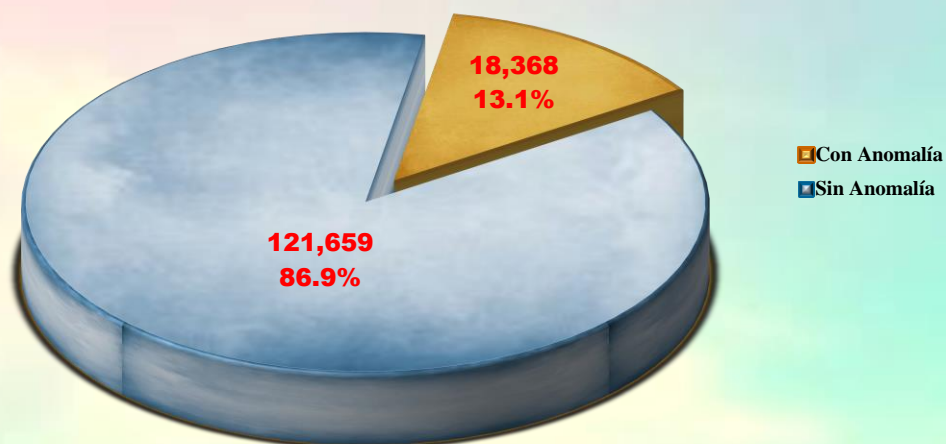
VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIOS Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN, DE ALGUNOS PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA FAMILIAR

PERIODO: 14 DE JULIO DE 2014 AL 31 DE ENERO DE 2024

DETALLE	TOTAL®
Con Anomalía	18,368
Sin Anomalía	121,659
TOTAL	140,027

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 ENERO DE 2024



Total de Establecimientos Verificados: 140,027
Total de Multas por Boletas Impuestas: B/. 4,655,557.00

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 ENERO DE 2024

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
Supermercados	11,271
Mini Super	71,472
Abarroterías	57,284
TOTAL	140,027

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

Fuente: Departamento de Verificación.

