



1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del artículo 56, referente a la información de precios, de la Ley 45 del 31 de octubre de 2007, en relación con el servicio de alquiler de estacionamientos.

2. AREA DE APLICACIÓN

Todos los agentes económicos que brindan el servicio de estacionamiento a cambio del cobro por el uso de los mismos en el área Metropolitana

3. FUNDAMENTO LEGAL

- a. Ley 45 de 31 de octubre de 2007, título II, artículo 56 “Información de precios”
- b. ACODECO-ME-PR-19. Verificación del Cobro en Estacionamientos.

4. ASPECTOS EVALUADOS

- a. Letrero informativo
- b. Tamaño del letrero (4x8 pies tamaño mínimo)
- c. Tamaño de las letras del letrero (información relevante)
- d. Material de las letras del letrero (deben ser letras reflectivas)
- e. Ubicación del letrero
- f. Información del letrero coincida con los demás letreros.(este caso solo es para más de una entrada)
- g. Que se anuncie los precios
- h. Que al cobrar no se haga redondeo al alza
- i. Que anuncien las condiciones del servicio
- j. Cuando se cobre el 100% del tiempo utilizado, el letrero debe indicar “Este local no le ofrece servicio de estacionamiento gratuito a sus clientes”
- k. Sincronización de los relojes de todos los dispositivos de entrada y salida
 - l. Acceso a la hora de entrada al estacionamiento
 - m. Acceso a la hora de salida y al monto cobrado
 - n. Que el cobro sea consonó con el tiempo utilizado

5. METODOLOGÍA

La metodología para la llevar a cabo esta verificación se hizo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento ACODECO-ME-PR-19. Verificación del Cobro en Estacionamientos.

6. RESULTADOS

- 6.1 Se verificó un total de 58 locales que alquilan el servicio de estacionamientos, de los cuales de éstos 13 (22.41%) cumplieron de manera satisfactoria con todos los parámetros verificados y 45 (77.59%) resultaron con anomalías.



Cuadro N° 1 – Resultados Generales

Locales de Estacionamientos Verificados				
Total	Cumplen		No Cumplen	
58	13	22.41%	45	77.59%

6.2 En los 45 comercios que presentaron anomalías se encontraron las siguientes:

6.2.1 **Tamaño del Letrero:** De los 58 comercios, 1 mantiene los letreros en ubicaciones que impiden que se realice tanto la medición de las dimensiones del letrero así como de las letras del mismo, por consiguiente solamente se pudo corroborar estas dimensiones en un total de 57 locales.

De los 57 comercios en los que se logró verificar las dimensiones del letrero, 47 (82.46%) cumplen con las dimensiones establecidas en la ley y 10 no cumplen (17.54%).

6.2.2 **Tamaño de las Letras del Letrero:** De los 57 comercios verificados, las letras de 17 (29.82%) letreros cumplieron con las dimensiones establecidas en la ley y 40 (70.18%) no cumplieron.

6.2.3 **Letras Reflectivas:** De los 58 comercios, 56 (96.55%) cumplen y 2 (3.45%) no cumplen.

6.2.4 **Coincidencia de la Información de Todos los Letreros:** Únicamente 17 locales se encontraron con más de un letrero. De éstos 16 (94.12%) cumplen y 1 (5.88%) no cumplen con mantener la misma información en todos los letreros.

6.2.5 **Anuncian el Precio:** De los 58 locales verificados, 57 (98.28%) cumplen con anunciar el precio por el uso de los estacionamientos y 1 (1.72%) no cumplen.

6.2.6 **Establecen el Precio por Minuto:** De los 58 locales, 1 tiene la condición de tarifa única por lo cual queda excluido de los demás. De los 57 locales, 57(100%) comercios establecen el precio por por minuto.

6.2.7 **Anuncian Todas las Condiciones para el Cobro:** De los 58 comercios verificados 47 (81.03%) cumplen en anunciar todas las condiciones de cobro y 11 (18.97%) no cumplen.

6.2.8 **Indican la Leyenda “Este local no ofrece servicio de estacionamiento gratuito a sus clientes”:** De los 58 locales verificados 15 no aplican en este aspecto ya que si ofrecen período de gracia y lo anuncian en el letrero.

De los 43 locales donde sí aplica este aspecto se encontraron 41 (95.35%) que cumplen y 2 (4.65%) que no cumplen con anunciar esta frase.



6.2.9 Sincronización de Horas en Dispositivos de Entrada y Salida: 10 locales no contaban con dispositivos regulares de entrada y salida, el operario calcula el tiempo con su reloj personal, por consiguiente este aspecto fue verificado únicamente en 48 locales, de los cuales 46 (95.83%) cumplieron satisfactoriamente y 2 (4.17%) no cumplieron.

6.2.10 El Dispositivo de Entrada Permite Observar la Hora: 1 locales no mantienen ningún tipo de dispositivo para registrar la hora de entrada y salida de los vehículos, es decir, el operario toma la hora con su reloj personal y lo apunta en un papel que le entrega al usuario, debido a esto este Aspecto solo fue verificado en 57 locales de los cuales 53 cumplen (92.98%) y 4 (7.02%) locales no cumplieron con este aspecto.

6.2.11 El Dispositivo de Salida Permite Observar la Hora: 1 local no mantienen ningún tipo de dispositivo para registrar la hora de entrada y salida de los vehículos, es decir, el operario toma la hora con su reloj personal y lo apunta en un papel que le entrega al usuario, debido a esto este aspecto solo fue verificado en 57 locales de los cuales 54 cumplen (94.74%) y 3 (5.26%) locales no cumplieron con este aspecto.

6.2.14 El Cobro es Cónsono con el Tiempo Utilizado: De los 58 comercios verificados 56 (96.55%) cumplieron y 2 (3.45%) no cumplieron.

Cuadro N°2 – Resultados por Aspecto Verificado

Aspectos Verificados	Total de Locales Verificados	Cumple		No Cumple	
		Cumple	%	No Cumple	%
Tienen Letrero Informativo	58	58	100%	0	0%
Tamaño del Letrero (1)	57	47	82.46%	10	17.54%
Tamaño de las Letras del Letrero (1)	57	17	29.82%	40	70.18%
Letras Reflectivas	58	56	96.55%	2	3.45%
Adecuada Ubicación del Letrero	58	58	100%	0	0%
Coincidencia de la Información de Todos los Letreros	17	16	94.12%	1	5.88%
Anuncian el Precio	58	57	98.28%	1	1.72%
Establecen el Precio por Minuto (1)	57	57	100%	0	0%
Anuncian Todas las Condiciones para el Cobro	58	47	81.03%	11	18.97%



Indican la Leyenda “Este local no ofrece servicio de estacionamiento gratuito a sus clientes” (15)	43	41	95.35%	2	4.65%
Sincronización de Horas en Dispositivos de Entrada y Salida (10)	48	46	95.83%	8	4.17%
Dispositivo de Entrada Permite Observar la Hora (1)	57	53	92.98%	4	7.02%
El Dispositivo de Salida Permite Observar la Hora (1)	57	54	94.74%	3	5.26%
El Cobro es Cónsono con el Tiempo Utilizado	58	56	96.55%	2	3.45%

- (1) En 1 comercios no se pudo verificar las dimensiones del tablero ni de las letras debido a la ubicación del letrero.
- (2) Únicamente 17 comercios tenían más de un letrero
- (3) De los 58 locales verificados 15 no aplican en este aspecto ya que si ofrecen período de gracia y lo anuncian en el letrero, por consiguiente este aspecto solo se verificó en 43 comercios
- (4) De los 58 comercios 1 no tienen dispositivo de entrada y salida, el operario toma el tiempo con su reloj personal, en consecuencia, estos aspectos solo se verificaron en 57 comercios.



7. HALLAZGOS

- 7.1 Se encontraron locales en los cuales el operario registra el tiempo utilizado por el usuario con sus relojes personales y le entregan al consumidor un trozo de papel con la hora escrita a mano, al retirarse el consumidor toman nuevamente la hora de sus relojes personales y hacen el cálculo de manera manual. Este tipo de transacción crea desconfianza en el consumidor ya que la misma carece de transparencia, es por ello que consideramos que no debe aceptarse este tipo de manejo.
- 7.2 Se encontraron comercios que no ofrece transparencia al consumidor, radica en sistemas en los que el dispositivo de entrada suministra al consumidor un tiquete o tarjeta en blanco sin ninguna información esto trae disconformidad ya que el consumidor no puede visualizar la hora de la entrada y a la hora de salir no sabrá cuanto consumió, ya que no tiene el tiempo de entrada para hacer su cálculo y validar si le cobraron consonó y justamente. Lo cual consideramos que este tipo de práctica no es aceptable; la ley 45 exige que la información debe ser clara y veraz.
- 7.3 Se encontró un local el cual ofrecía tarifa única a razón de \$5.00 dólares de 6:00 am a 3:00 am y \$25 dólares por 24 horas, el horario de atención de este local está fijado de 6:00 a.m. a 3:00 a.m. de lunes a domingo. El encargado nos comunica que la mayoría utiliza el estacionamiento en el horario de 7:00 am a 4:00 pm ya que la mayoría de sus clientes son del área gubernamental, cabe mencionar que cuando uno hace el pago de la tarifa única el consumidor puede entrar y salir sin tener que volver a pagar ya que los \$5 dólares cubren el horario de 6:00 am a 3:00 am. La condición de 24 horas la toman cuando van a pasar más de tiempo de la primera condición.
- 7.4 Con relación a la frase exigida en la ley que indica “Este local no ofrece servicio de estacionamiento gratuito a sus clientes” hemos observado que algunos de los locales están confundidos con ese tema ya que anuncian en los letreros esta frase pero cuando se les cuestiona sobre el funcionamiento del estacionamiento nos indican que si dan tiempo gratis, de 5 a 15 minutos, en consideración a los consumidores que utilizan el transporte selectivo o en casos donde solo utilicen el estacionamiento para dejar algún tipo de mensajería o paquete que requiere poco tiempo, pero esta información no es anunciada en los letreros. En otros casos se observó que en el letrero anuncian la frase que indica que no dan tiempo gratis y seguido en el mismo letrero indican frases como por ejemplo “30 minutos gratis” lo que provoca confusión ya que indican dos condiciones que se contradicen. Cuando el local da tiempo gratuito o de gracia ya no debe colocar la frase (este local no le ofrece servicio de estacionamiento gratuito a sus clientes) ya que esto solamente se utiliza cuando se cobre el 100% del tipo utilizado.



7 CONCLUSIÓN

En esta verificación hubo un 77.59% de incumplimiento en general, pero se hace la observación de que la mayoría de locales que prestan el servicio de cobro de estacionamiento incumplen en el aspecto de tamaño de las letras del letrero con un 70.18% de incumplimiento. Por lo cual este es el mayor aspecto en la que se incumple pero algunos comercios han cambiando para bien del cumplimiento de los aspectos generales del cobro de estacionamiento.

8 RECOMENDACIONES

- 9.1 Hacer de manera más frecuente esta verificación a los locales que hayan salido con incumplimientos para que hagan los correctivos en el menos tiempo posible.
- 9.2 Sancionar de manera ejemplar a los infractores.
- 9.3 Para futuras verificaciones tomar en cuenta de que el tamaño de las letras del letrero solo sea en 20 cm la información relevante esta como: horario, las tarifas, tiquete perdido, y este local no le ofrece servicio de estacionamiento gratuito a sus clientes, en caso tal cobre el 100% del estacionamiento. Ya que viendo las dimensiones de las letras es demasiado grande para que todo el letrero tenga letras de 20 cm lo cual para que quepan todas esas letras tendrían que confeccionar un letrero llegando a los 8 pies o más.



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
 DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
VERIFICACIÓN DEL COBRO EN ESTACIONAMIENTOS
 Del 6 de mayo al 30 de mayo de 2024

Fecha	Acta N°	Establecimiento	Dirección	Tienen Letrero Informativo		Tamaño del Letrero (1)		Tamaño de Letras (1)		Letras Reflektivitas		Ubicación del Letrero (lugar visible)		Coincide la Info. de todos los Letreros		Anuncian Precio		Establecen el Precio por Minuto (1)		Anuncian Todas las Condiciones para el Cobro		Indican "Este Local no ofrece..." (15)		Sincronización de Horas Entre Disp. de Entrada y Salida (10)		Hora en Disp. de Entrada (1)		Hora en Disp. de Salida (1)		El Cobro es Cónsono con el Tiempo Utilizado		Cump. De Todos los Aspectos por Local				
				Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum	Cum	No Cum			
58			Totales	58	0	47	10	17	40	56	2	58	0	16	1	57	1	57	0	47	11	41	2	46	2	53	4	54	3	56	2	13	45			
1	6/5/24	8-0536	Estacionamientos comerciales de Panama	Vía españa/Ph.centro especializado San fernando	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0		
1	7/5/24	8-0576	Republic Parking Albrook S.A	Ancon/Areopuerto Marcos a Gelabert	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0		
1	7/5/24	8-0577	Parking Solutions	Ave.La amistad, El dorado frente a caja de ahorros	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0		
1	8/5/24	8-0578	Canal Parking	Ricardo J. Alfaro/Sun tower Mall	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	
1	9/5/24	8-0579	Patio Rochet	Santa Ana/calle estudiante	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0		
1	9/5/24	8-0581	Parkadero Park/IS	Avenida B/ detrás de vendela	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0		
1	9/5/24	8-0603	Parking Spot	Via españa/plaza marquez frente a Don Lee	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	
1	9/5/24	8-0602	Feltron Holdings	Via España/Ph. Plaza kamelia frente a clinica San Fernando	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	
1	9/5/24	8-0601	P.H consultorios America	Via españa/ donde esta Don Lee	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
 DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
VERIFICACIÓN DEL COBRO EN ESTACIONAMIENTOS
 Del 6 de mayo al 30 de mayo de 2024

1	16/5/24	8-0555	Estacionamiento Casco Parking	Antiguo edif.edem/Ave.B	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	16/5/24	8-0556	Estacionamiento San Felipe Neri	Calidonia dentro del mercado San Felipe Nei	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	16/5/24	8-0557	Global Parking INC	El Dorado,P.H the century towers corp	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	16/5/24	8-0537	Estacionamiento Plaza Regancy	Via España, Plaza Regancy	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	16/5/24	8-0538	Estacionamiento Plaza Dorchester	Ave.España Plaza Dorchester	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	16/5/24	8-0540	ocean Parking	Bella Vista calle 49 este y calle 52	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	20/5/24	8-0559	Porsi Managemant INC	Maria Icaza al lado de pasaporte	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	20/5/24	8-0560	ocean Parking	Via Uruguay, diagonal al restaurante guacho	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	20/5/24	8-0543	Estacionamiento Kiener	Urb. Paitilla cale 56, donde esta famacia el javillo	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
1	20/5/24	8-0544	Click Parking Panama	Punta Pacifica, dentro de pacifica salud	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	21/5/24	8-0547	Estacionamiento plaza credicorp	Calle 50, plaza credicorp	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	21/5/24	8-0548	estacionamientos plaza regency	plaza new york	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	21/5/24	8-0561	PMS CAR PARK	Calle 50 frente al banco pichincha	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1
1	21/5/24	8-0562	Centro comercial boulevard	centro comercial boulevard balboa	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	21/5/24	8-0563	Parking Solutions	calle 49, aquilino de la guardia frente a LG	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	23/5/24	8-0549	Estacionamientos Revolution s.a	calle 50, edificio f&f Towers	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
1	23/5/24	8-0550	ocean Parking	Calzada de amador, Isla perico	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
1	23/5/24	8-0565	Boston Parking & multiservices	Ave Cuba, calle 37,frente a la escuela latinoamericana	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
 DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
VERIFICACIÓN DEL COBRO EN ESTACIONAMIENTOS
 Del 6 de mayo al 30 de mayo de 2024

1	23/5/24	8-0564	colegio bilingüe de las naciones	calle 41, lateral al colegio bilingüe las americas	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	23/5/24	8-0566	parking solutions	Ave. Justo arosemena lateral al Mcdonalds	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	27/5/24	8-0589	ocean Parking	via italia, plaza bal Harbour	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	27/5/24	8-0590	dinomar	via italia, plaza paitilla	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1
1	27/5/24	8-0591	Parking Solutions	ave.balboa dentro del hospital paitilla	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	27/5/24	8-0567	Parking Solutions	obarrío, diagonal al sortis hotel	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	27/5/24	8-0568	Parking Solutions	calle 54 este, detrás de soho mall	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	28/5/24	8-0592	Adiministradora de parqueos s.a	Punta Pacifica, dentro de multiplaza	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	28/5/24	8-0593	Click Parking Panama	calle 50, al lado de plaza credicorp	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	29/5/24	8-0594	P.H comercial plaza 507	costa del este, plaza 507	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	29/5/24	8-0595	PMS CAR PARK	costa del este, a un costado de SWG	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	29/5/24	8-0569	Estacionamiento Mexico	calle 34, al lado del residencial Mexico	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	30/5/24	8-0597	Estacionamiento Tocumen	Aereopuerto internacional de tocumen	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	30/5/24	8-0572	ocean Parking	Via fernandez de cordoba, plaza cordoba	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
1	30/5/24	8-0571	sortis hotel	calle56 y 57obarrío	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
1	30/5/24	8-0570	estacionamiento p.h boc	ave balboa	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1



AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
VERIFICACIÓN DEL COBRO EN ESTACIONAMIENTOS
Del 6 de mayo al 30 de mayo de 2024