REPORTE ESTADÍSTICO
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEPTIEMBRE DE 2026



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 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS
2006-2014	**23,906**	**326,014,198.77**
Ene-Dic 15	3,894	29,392,977.84
Ene-Dic 16	3,791	46,754,188.11
Ene-Dic 17	3,861	69,761,760.99
Ene-Dic 18	3,762	69,872,947.23
Ene-Dic 19	3,929	76,325,519.15
Ene-Dic 20	1,984	33,063,861.06
Ene-Dic 21	3,515	75,280,633.72
Ene-Dic 22	3,054	40,254,780.99
Ene-Dic-23	2,612	39,784,990.91
Ene-Dic-24	2,675	24,756,820.96
Ene-Dic-25	2,716	24,919,519.06
Ene-Sep-26	2,562	26,631,922.30

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

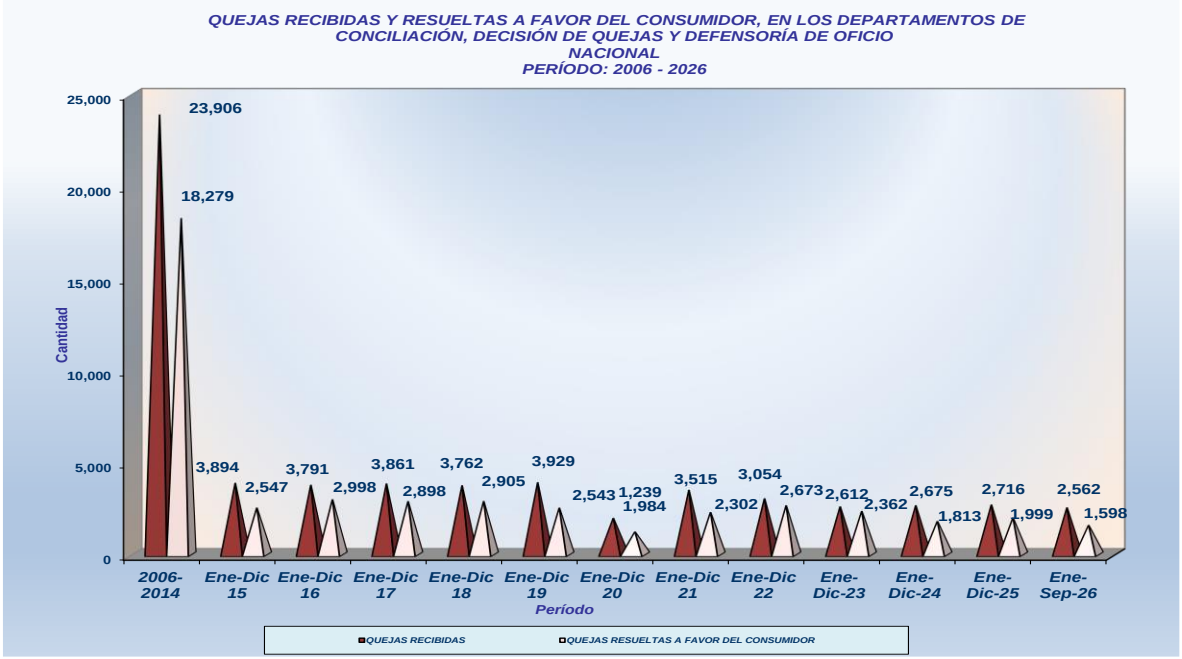
NACIONAL

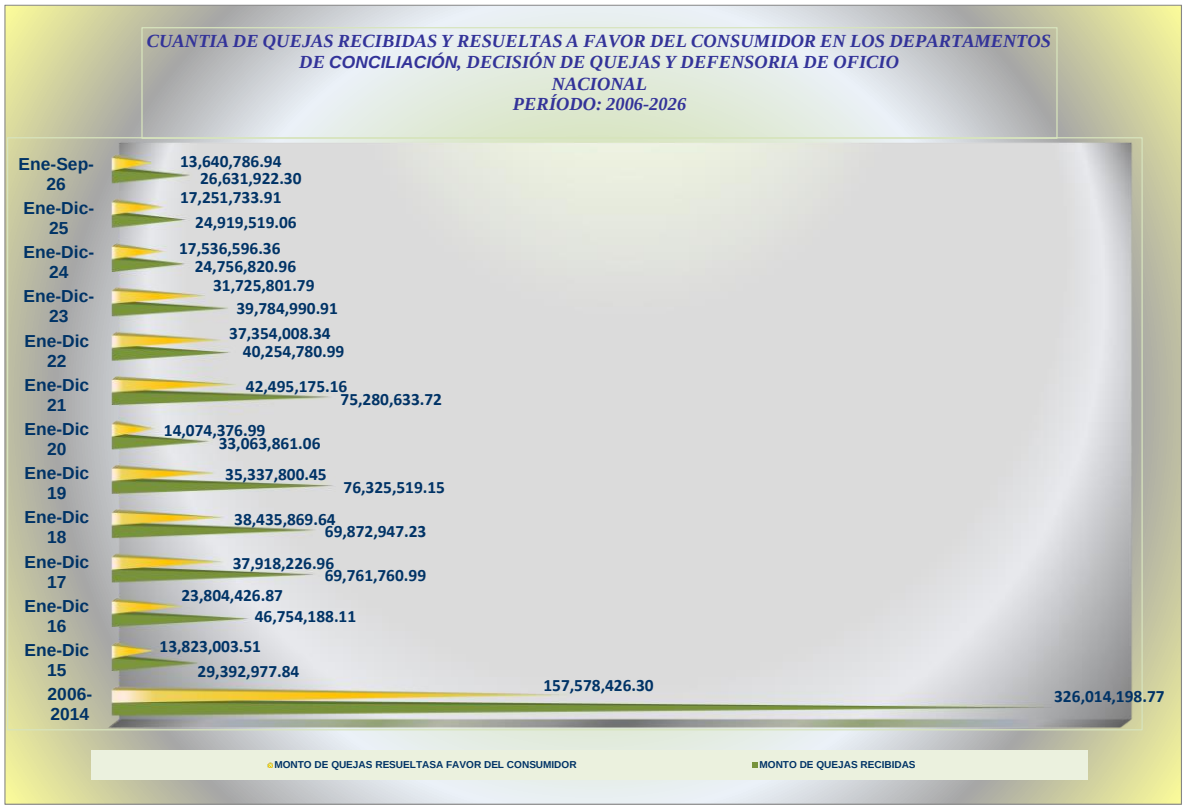
PERÍODO: 2006 al 2026

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO DE QUEJAS RESUELTASA FAVOR DEL CONSUMIDOR
2006-2014	**18,279**	**157,578,426.30**
Ene-Dic 15	2,547	13,823,003.51
Ene-Dic 16	2,998	23,804,426.87
Ene-Dic 17	2,898	37,918,226.96
Ene-Dic 18	2,905	38,435,869.64
Ene-Dic 19	2,543	35,337,800.45
Ene-Dic 20	1,239	14,074,376.99
Ene-Dic 21	2,302	42,495,175.16
Ene-Dic 22	2,673	37,354,008.34
Ene-Dic-23	2,362	31,725,801.79
Ene-Dic-24	1,813	17,536,596.36
Ene-Dic-25	1,999	17,251,733.91
Ene-Sep-26	1,598	13,640,786.94

TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006-2026 (NACIONAL)	**46,156**	**480,976,233.22**

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 - 2026
Cantidad
25,000
20,000
15,000
10,000
5,000
0
23,906
18,279
3,894
2,547
3,791
2,998
3,861
2,898
3,762
2,905
3,929
2,543
1,239
1,984
3,515
2,302
3,054
2,673
2,612
2,362
2,675
1,813
2,716
1,999
2,562
1,598
2006-2014
Ene-Dic 15
Ene-Dic 16
Ene-Dic 17
Ene-Dic 18
Ene-Dic 19
Ene-Dic 20
Ene-Dic 21
Ene-Dic 22
Ene-Dic-23
Ene-Dic-24
Ene-Dic-25
Ene-Sep-26
Período
QUEJAS RECIBIDAS
QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR


CUANTIA DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORIA DE OFICIO
NACIONAL
PERÍODO: 2006-2026
Ene-Sep-26
13,640,786.94
26,631,922.30
Ene-Dic-25
17,251,733.91
24,919,519.06
Ene-Dic-24
17,536,596.36
24,756,820.96
Ene-Dic-23
31,725,801.79
39,784,990.91
Ene-Dic 22
37,354,008.34
40,254,780.99
Ene-Dic 21
42,495,175.16
75,280,633.72
Ene-Dic 20
14,074,376.99
33,063,861.06
Ene-Dic 19
35,337,800.45
76,325,519.15
Ene-Dic 18
38,435,869.64
69,872,947.23
Ene-Dic 17
37,918,226.96
69,761,760.99
Ene-Dic 16
23,804,426.87
46,754,188.11
Ene-Dic 15
13,823,003.51
29,392,977.84
2006-2014
157,578,426.30
326,014,198.77
MONTO DE QUEJAS RESUELTASA FAVOR DEL CONSUMIDOR
MONTO DE QUEJAS RECIBIDAS

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 2026

Próxima act. a aeptiembre el 20/10/2026

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO RECIBIDAS (B/.)
2006-2014	**21,853**	**319,674,604.16**
Ene-Dic-15	2,982	26,229,372.36
Ene-Dic-16	2,925	43,824,097.08
Ene-Dic-17	2,866	67,403,230.43
Ene-Dic-18	2,733	66,280,092.01
Ene-Dic-19	2,870	70,629,645.33
Ene-Dic-20	1,333	31,078,542.25
Dic-Dic-21	2,498	70,171,086.12
Ene-Dic-22	2,068	35,736,732.80
Ene-Dic-23	1,781	35,623,498.22
Ene-Dic-24	1,865	20,350,458.86
Ene-Dic-25	1,921	21,273,296.25
Ene-Sep-26	1,789	22,558,571.85

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

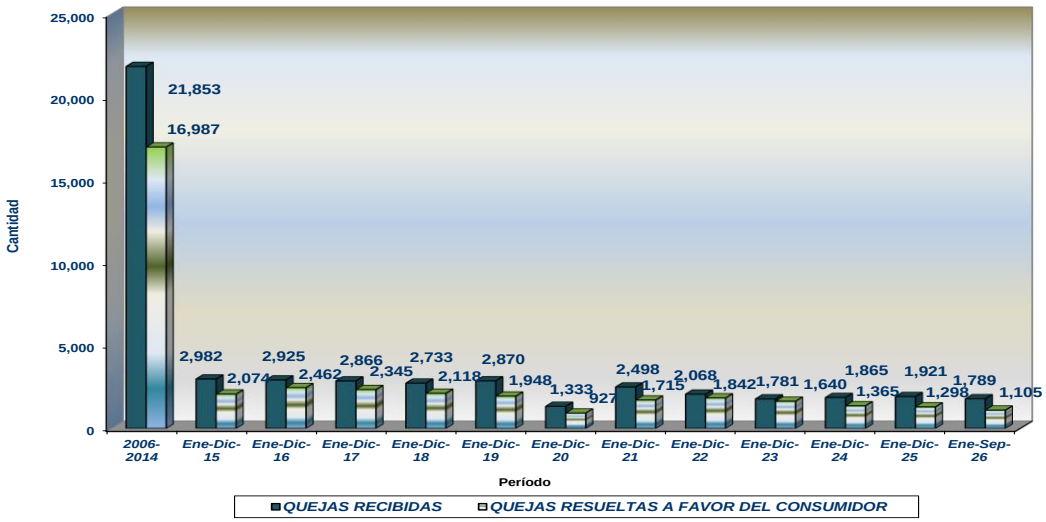
SEDE CENTRAL

PERÍODO: 2006 al 2026

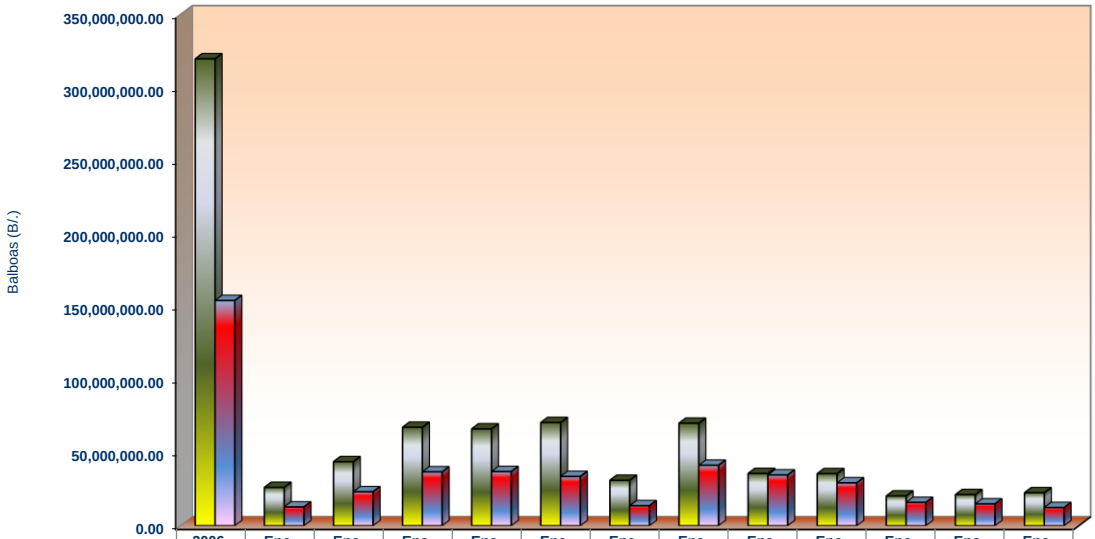
PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO RESUELTAS (B/.)
2006-2014	**16,987**	**154,165,897.57**
Ene-Dic-15	2,074	12,820,701.31
Ene-Dic-16	2,462	23,222,786.24
Ene-Dic-17	2,345	36,862,897.30
Ene-Dic-18	2,118	37,047,860.08
Ene-Dic-19	1,948	33,711,799.61
Ene-Dic-20	927	13,669,276.30
Ene-Dic-21	1,715	41,401,168.33
Ene-Dic-22	1,842	34,738,894.37
Ene-Dic-23	1,640	29,343,711.36
Ene-Dic-24	1,365	15,927,724.08
Ene-Dic-25	1,298	14,903,564.38
Ene-Sep-26	1,105	12,419,097.91
TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR 2006 a 2026	**37,826**	**460,235,378.84**

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 - 2026



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 - 2026



	2006-2014	Ene-Dic-15	Ene-Dic-16	Ene-Dic-17	Ene-Dic-18	Ene-Dic-19	Ene-Dic-20	Ene-Dic-21	Ene-Dic-22	Ene-Dic-23	Ene-Dic-24	Ene-Dic-25	Ene-Sep-26
MONTO RECIBIDAS (B/.)	319,674,	26,229,3	43,824,0	67,403,2	66,280,0	70,629,6	31,078,5	70,171,0	35,736,7	35,623,4	20,350,4	21,273,2	22,558,5
MONTO RESUELTAS (B/.)	154,165,	12,820,7	23,222,7	36,862,8	37,047,8	33,711,7	13,669,2	41,401,1	34,738,8	29,343,7	15,927,7	14,903,5	12,419,0

REGIONAL

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN AÑOS

PERÍODO: 2010 al 2026

PERÍODO	QUEJAS RECIBIDAS	MONTO (B/.) RECIBIDAS
2010-2014	**5,253**	**11,619,792.18**
Ene-Dic 15	913	3,164,025.48
Ene-Dic 16	870	2,931,794.08
Ene-Dic 17	997	2,358,775.51
Ene-Dic-18	1,031	3,609,305.87
Ene-Dic-19	1,066	5,698,890.16
Ene-Dic-20	654	1,983,373.35
Ene-Dic-21	1,020	5,125,334.36
Ene-Dic-22	984	4,347,841.48
Ene-Dic-23	824	4,194,156.01
Ene-Dic-24	811	4,353,202.73
Ene- Dic-25	792	3,629,958.44
Ene-Sep-26	773	4,073,350.46

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas.

REGIONAL

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

PERÍODO: 2010 al 2026

PERÍODO	QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	MONTO (B/.) RESUELTAS
2010-2014	**2965**	**5,187,608.11**
Ene-Dic 15	469	1,001,156.62
Ene-Dic 16	522	576,806.00
Ene-Dic 17	452	1,008,214.36
Ene-Dic-18	774	1,380,158.30
Ene-Dic-19	576	1,619,163.46
Ene-Dic-20	290	393,875.97
Ene-Dic-21	564	1,087,394.66
Ene-Dic-22	813	2,606,296.91
Ene-Dic-23	707	2,487,553.77
Ene-Dic-24	438	1,606,959.42
Ene-Dic-25	700	2,347,849.60
Ene-Sep-26	493	1,221,689.03

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

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 DE 2002	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	2,935	1,789	367	724	55
REGIONAL	Expedientes	773	773			
TOTAL NACIONAL		3,708	2,562	367	724	55
Promedio de Quejas Diarias	19			296	556	47
Promedio de Quejas Semanal	103					
Promedio de Quejas Mensual	412					

Fuente: ACODECO

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

DETALLE	UNIDAD	TOTAL	LEY 45 DE 2007	LEY 6 DE 1987	LEY 24 (HC)	LEY 134 DE 2013
PANAMÁ	Expedientes	100%	60.95%	12.50%	24.67%	1.87%
REGIONAL	Expedientes	100%	100.00%	0.00%	0.00%	…

Fuente: ACODECO

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

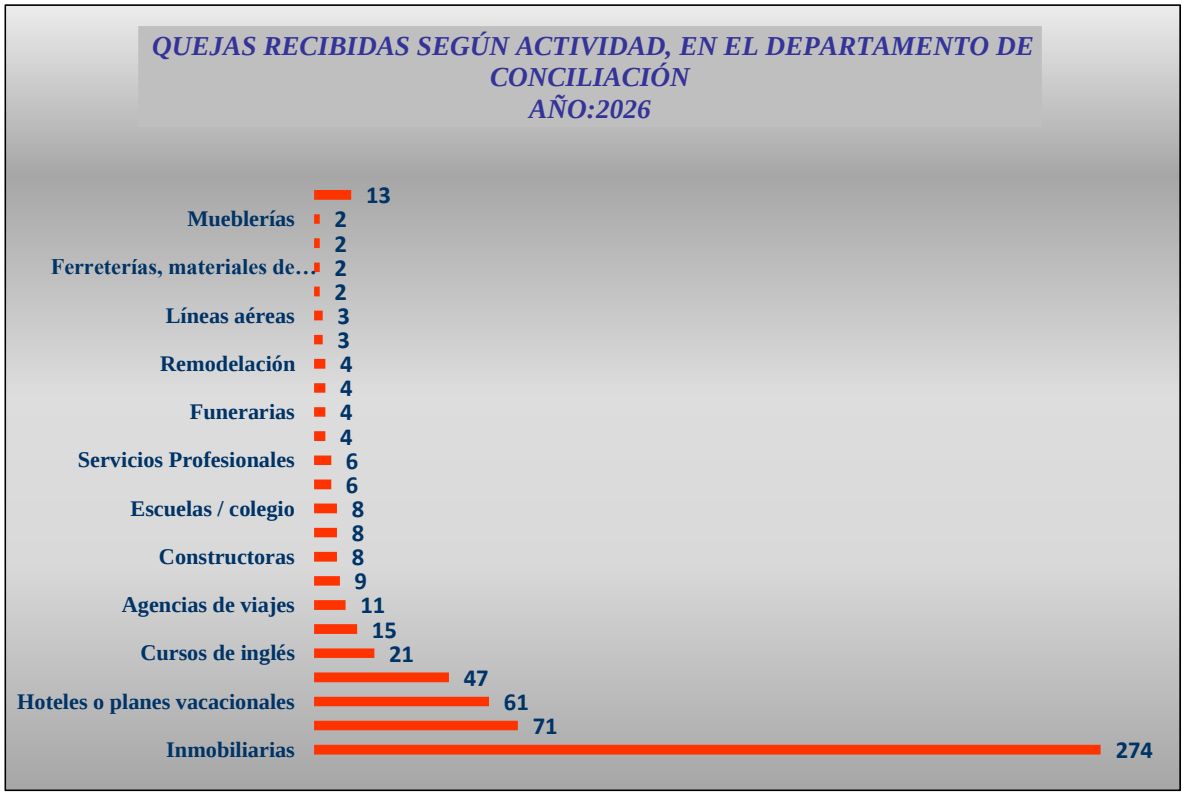
PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	274
Agencia de autos	71
Hoteles o planes vacacionales	61
Bancos	47
Cursos de inglés	21
Venta de autos usados	15
Agencias de viajes	11
Universidad	9
Constructoras	8
Taller de reparación de autos	8
Escuelas / colegio	8
Almacén por departamentos	6
Servicios Profesionales	6
Servicios de instalación	4
Funerarias	4
Servicio de intermediación	4
Remodelación	4
Financieras	3
Líneas aéreas	3
Clínicas	2
Ferreterías, materiales de construccion o similares	2
Joyería/Relojerías	2
Mueblerías	2
OTROS	**13**
TOTAL	**588**

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

Fuente: ACODECO.


QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
AÑO:2026
13
Mueblerías 2
2
Ferreterías, materiales de… 2
2
Líneas aéreas 3
3
Remodelación 4
4
Funerarias 4
4
Servicios Profesionales 6
6
Escuelas / colegio 8
8
Constructoras 8
9
Agencias de viajes 11
15
Cursos de inglés 21
47
Hoteles o planes vacacionales 61
71
Inmobiliarias 274

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	183	31.1	19,591.52	3,585,248.14
Cláusula abusiva	128	21.8	23,846.37	3,052,334.80
Falta de información	104	17.7	29,101.49	3,026,554.73
Incumplimiento de garantía	86	14.6	58,128.16	4,999,021.41
Vicio oculto	38	6.5	95,940.55	3,645,741.08
Incumplimiento de contrato	26	4.4	92,429.13	2,403,157.45
Incumplimiento de servicio	11	1.9	6,460.99	71,070.89
Aclaración de contrato	3	0.5	48,086.00	144,258.00
Cobro indebido	2	0.3	250.64	501.28
Custodia de bien	2	0.3	11,249.84	22,499.68
Resolución de contrato	2	0.3	23,500.00	47,000.00
Venta engañosa	1	0.2	190.37	190.37
Veracidad de la publicidad	1	0.2	8,142.00	8,142.00
Mercancía defectuosa	1	0.2	120,000.00	120,000.00
TOTAL	**588**	**100.0**	**35,928.09**	**21,125,719.83**

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: Departamento de Conciliación.

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/10/2026

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia Desistimiento	84	27.5	27,274.41	2,291,050.75
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	78	25.5	12,147.87	947,533.55
Desistimiento	72	23.5	27,812.65	2,002,510.73
Acuerdo en audiencia/Varios	44	14.4	59,343.36	2,611,107.69
Abandono	11	3.6	36,938.97	406,328.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	10	3.3	50,631.67	506,316.71
Desistimiento/Devolución	3	1.0	16,220.85	48,662.56
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	3	1.0	58,408.33	175,225.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.3	75,000.00	75,000.00
TOTAL	**306**	**100.0**	**29,620.05**	**9,063,735.65**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2025; pero cerradas en el 2026, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	156	3,387,718.48
Incumplimiento de garantía	30	2,591,606.74
Vicio oculto	28	3,229,735.87
Falta de información	22	1,955,276.08
Cláusula abusiva	19	1,890,916.18
Incumplimiento de contrato	17	1,610,244.78
Aclaración de contrato	1	132,986.00
Resolución de contrato	1	32,000.00
TOTAL	**274**	**14,830,484.13**

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

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	97	5,374,952.51
Desistimientos	74	3,367,765.79
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	7	452,961.05
TOTAL	**178**	**9,195,679.35**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2025; pero cerradas en el 2026.

Fuente: Departamento de Conciliación.

AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	9
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	6
INVERSIONES VILLA DEL ESTE, S.A. / GRUPO ONCE	6
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	6
BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A.	5
DON BOSCO DEVELOPMENT /HAUS, S.A.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS	5
ALTOS DE VISTA MARE	4
CORPORACIÓN NUEVO AMANECER, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO VENECIA, S.A.	4
GLOBAL FINANCIAL FOUNDS CORP. O FONDOS FINANCIEROS	4
GREEN NORTH DEVELOPMENT CORP.	4
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A./PACIFIC HILLS	4
JUAN DIAZ 11,000, S.A.	4
LUX RESIDENCES CORP.	4
REY 67, S.A.	4
BALBOA PROPERTY DEVELOPER INC.	3
COCOWAY CORPORATION/TROPICAL PROPERTIES GROUP CORP	3
DESARROLLO URBANISTICO MIRAFLORES, S.A.	3
EDISON PROPERTIES, S.A.	3
INVERSIONES ALEXA, S.A.	3
MAC INSTRUMENT INDUSTRY, INC / DESARROLLOS ALTO VIENTO,	3
MI CONDADO, S.A.	3
PROMOTORA ORION, S.A.	3
PROMOTORA REAL, S.A.	3
PROYECTO BELLA VISTA 40, S.A.	3
SUCASA	3
TERRAZAS DE VILLA LUCRE 1, S.A. /VILOT GESTIN, S.A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
ALAMEDAS DE PACORA, S.A.	2
ATHEBAY, S.A.	2
BARPA PANAMÁ, S.A. / ROSMARINUS INVESTMENT, S.A.	2
BELLA VISTA DEVELOPMENT CORP.	2
BELLA VISTA VILLAS, S.A.	2
CORPORACION MEDSA, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO MONDRIAN, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
DESARROLLOS URBANOS DEL NORTE, S.A	2
FOUR PROMOTION, S.A.	2
GRUPO SABIO, S.A.	2
HOUSE INVESTMENT, S.A.	2
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	2
INMOBILIARIA Q, S.A.	2
LUCKY ACES. INC	2
METRO CITY TOWERS, S.A.	2
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC Y HAUS, S.A.	2
PRADERAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
PROYECTO DE PANAMÁ CENTRO, S.A.	2
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	2
RESERVA LA RIVIERA S.A.	2
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	2
SKY 66, S.A.	2
URBANIZADORA PIAMONTE, S.A.	2
VIVIENDAS DEL OESTE, S.A.	2
OTROS	**104**
TOTAL	**274**

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

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	44	2,257,910.42
Falta de información	9	260,874.34
Vicio oculto	8	350,874.00
Cláusula abusiva	6	62,795.00
Incumplimiento de contrato	2	231,988.00
Devolución de dinero	2	97,125.00
TOTAL	**71**	**3,261,566.76**

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	27	980,366.79
Acuerdo	9	334,780.00
TOTAL	**36**	**1,315,146.79**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	11
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	8
RICARDO PEREZ, S.A.	7
BAY MOTORS, S.A.	5
EMPRESAS MELO S.A. / COPAMA	5
GRUPO Q PANAMÁ, S.A.	4
PANAMOTOR	4
BAHIA MOTORS	3
GRUPO Q INVESTMENTS, S.A.	3
ACTIVE MOTORS, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO AUTO COMERCIAL, S.A.	2
PETROMOTORS, S.A.	2
"OTROS"	**7**
TOTAL	**71**

Fuente: Departamento de Conciliación.

QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	8	110,288.78
Incumplimiento de garantía	3	49,419.29
Falta de información	3	31,178.12
Incumplimiento de contrato	1	11,200.00
TOTAL	**15**	**202,086.19**

Fuente: Departamento de Conciliación.

QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	6	73,818.30
Acuerdo	2	10,945.00
TOTAL	**8**	**84,763.30**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANDI AUTOS, S.A.	7
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
AUTOS PLATINUM	1
AUTOS PREMIUN HOLDING, S.A.	1
INVERSIONES RAIHAM, S.A. / SUPER AUTOS PANAMÁ	1
MK MOTORS PTY	1
MOTION MOTORS, S.A.	1
V.I.P. MOTORS, S.A. / TRAFFIC MOTORS, S.A..	1
TOTAL	**15**

Fuente: Departamento de Conciliación.

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	2	1,195.00
TOTAL	**2**	**1,195.00**

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	588.50
TOTAL	**1**	**588.50**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO R Y S INTERNATIONAL, S.A.	1
HOME CENTER DECOR	1
TOTAL	**2**

Fuente: Departamento de Conciliación.

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

ACTIVIDAD	QUEJAS
Almacén por departamentos	282
Electrodomésticos/equipos electrónicos	227
Celulares	102
Tv por cable	101
Telefonia	53
Actividades recreativas	48
Inmobiliarias	47
Funerarias	41
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	40
Mueblerías	38
Servicios Profesionales	37
Hoteles o planes vacacionales	34
Joyería/Relojerías	26
Opticas	26
Almacén de ropa y calzados	25
Comunicaciones / internet	24
Líneas aéreas	22
Universidad	22
Fábricas de muebles	20
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	19
Supermercados	18
Gimnasio y centros deportivos	15
Mueblería/equipo electrónico	15
Agencias de viajes	13
Servicios de instalación	12
Ferreterías, materiales de construccion o similares	10
Escuelas / colegio	10
Cursos varios	10
Computadoras	9
Herrerías	9
Clínicas/ Hospitales	8
Dentista	8
Servicio de intermediación	8
Animales	7
Constructoras	7
Cursos de inglés	7
Repuestos para autos	7
Equipo médico	7
Salón de belleza	6
Ventas de colchones	6
Lavanderías o lavamáticos	5
Materiales de construcción	5
Farmacias	5
Casa de empeño	4
Taller de reparación de autos	4
Industrial	4
Eventos artísticos	4
Remodelación	4
Estaciones de gasolinas	3
Centros comerciales	3
Centros de estéticas	3
Ventas por internet	3
Armas	2
Bancos	2
Útiles de oficinas	2
Reparación de casas	2
Escuela de manejo	2
"OTROS"	16
TOTAL	**1,499**

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

Fuente: ACODECO.


QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN ACTIVIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
2026
300
250
200
150
100
50
0
Almacén por…
Celulares
Telefonia
Inmobiliarias
Repuestos y…
Servicios Profesionales
Joyería/Relojerías
Almacén de ropa y…
Líneas aéreas
Fábricas de muebles
Supermercados
Mueblería/equipo…
Servicios de instalación
Escuelas / colegio
Computadoras
Clínicas/ Hospitales
Servicio de…
Constructoras
Repuestos para autos
Salón de belleza
Lavanderías o…
Farmacias
Taller de reparación…
Eventos artísticos
Estaciones de gasolinas
Centros de estéticas
Armas
Útiles de oficinas
Escuela de manejo

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	649	43.3	672.73	436,603.21
Falta de información	301	20.1	543.01	163,445.49
Resolución de contrato	176	11.7	222.62	39,181.40
Incumplimiento de servicio	147	9.8	752.29	110,586.13
Cobro indebido	43	2.9	450.85	19,386.75
Devolución de dinero	37	2.5	633.14	23,426.05
Incumplimiento de contrato	31	2.1	1,176.83	36,481.69
Veracidad de la publicidad	28	1.9	2,323.60	65,060.73
Custodia de bien	24	1.6	584.63	14,031.10
Vicio oculto	16	1.1	2,572.10	41,153.56
Rescindir contrato	15	1.0	78.76	1,181.46
Venta engañosa	13	0.9	485.64	6,313.31
Daños y perjuicios	10	0.7	821.28	8,212.83
Anulación de contrato	5	0.3	530.82	2,654.08
Mercancía defectuosa	2	0.1	182.50	365.00
Nota de crédito	1	0.1	479.95	479.95
Cláusula abusiva	1	0.1	310.00	310.00
Total	**1,499**	**100.0**	**646.35**	**968,872.74**

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	388	37.5	357.94	138,881.89
Desistimiento/Devolución	182	17.6	312.03	56,790.20
Pendiente constancia desistimiento	113	10.9	452.66	51,150.17
Acuerdo en audiencia/Varios	55	5.3	401.15	22,063.09
Acuerdo/Devolución	49	4.7	637.80	31,252.18
Acuerdo/Reemplazo	41	4.0	642.70	26,350.85
Resolución/Devolución	36	3.5	1,101.52	39,654.61
Resolución/Reemplazo	35	3.4	662.86	23,200.03
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	25	2.4	616.93	15,423.31
Acuerdo/Reparación	23	2.2	951.98	21,895.55
Abandono	22	2.1	762.49	16,774.83
Resoluciones/Varios	22	2.1	372.16	8,187.61
Resolución/Reparar	14	1.4	707.09	9,899.21
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	13	1.3	493.16	6,411.03
Acuerdo en audiencia/Reparación	9	0.9	521.95	4,697.55
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.3	1,056.67	3,170.00
Transacción extrajudicial	3	0.3	544.51	1,633.53
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	3	0.3	214.81	644.44
Total	**1,036**	**100.0**	**461.47**	**478,080.08**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2025; pero cerradas en el 2026, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	18	60,377.03
Vicio oculto	12	34,896.35
Incumplimiento de contrato	4	8,116.00
Devolución de dinero	4	6,035.00
Falta de información	3	3,196.44
Cobro indebido	1	4,800.00
Anulación de contrato	1	100.00
Custodia de bien	1	1,291.32
Daños y perjuicios	1	2,010.00
Resolución de contrato	1	450.00
Veracidad de la publicidad	1	50,343.00
TOTAL	**47**	**171,615.14**

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

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	10	17,068.00
Acuerdo	8	18,925.39
Resolución	4	7,513.98
TOTAL	**22**	**43,507.37**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2025; pero cerradas en el 2026.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PGR DEVELOPERS ALTO BOQUETE, S.A.	5
PROMOTORA THE GROUP	2
URBANIZADORA PIAMONTE, S.A.	2
OTROS	38
TOTAL	**47**

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	189	127,138.76
Falta de información	17	9,735.22
Incumplimiento de servicio	6	1,266.00
Devolución de dinero	5	2,631.38
Custodia de bien	3	1,550.42
Vicio oculto	2	1,204.72
Veracidad de la publicidad	2	1,054.93
Cobro indebido	2	138.89
Incumplimiento de contrato	1	770.40
TOTAL	**227**	**145,490.72**

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	104	53,904.00
Acuerdo	41	26,822.46
Resolución	32	18,862.01
Transacción extrajudicial	1	70.00
TOTAL	**178**	**99,658.47**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE ALGUNOS PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

Producto	Incumplimiento de garantía	Cobro indebido	Incumplimiento de contrato	Incumplimiento de servicio	Vicio oculto	Veracidad de la publicidad	Devolución de dinero	Custodia de bien	Falta de información	TOTAL
Refrigeradora	53	0	0	0	0	0	1	0	2	**56**
Televisor	26	0	0	0	0	1	0	2	1	**30**
Lavadora	21	0	0	0	1	0	0	0	1	**23**
Estufa	13	0	0	0	1	0	0	0	4	**18**
Aire acondicionado	12	0	0	0	0	0	0	0	1	**13**
Laptop	6	1	0	1	0	0	0	0	0	**8**
Computadora	6	0	0	0	0	0	1	0	0	**7**
Celular	4	0	0	2	0	0	0	0	1	**7**
Congelador	5	0	0	0	0	0	0	1	0	**6**
Impresora	3	0	0	0	0	0	0	0	0	**3**
Freidora	3	0	0	0	0	0	0	0	0	**3**
Bocina	2	0	0	0	0	0	0	0	0	**2**
Lavaplatos	1	0	0	0	0	0	1	0	0	**2**
Tablet	2	0	0	0	0	0	0	0	0	**2**
Lámpara	1	0	0	0	0	0	0	0	1	**2**
Aspiradora	2	0	0	0	0	0	0	0	0	**2**
Scooter eléctrico	2	0	0	0	0	0	0	0	0	**2**
DRON	0	0	0	0	0	1	0	0	1	**2**
Secadora	0	0	0	0	0	0	0	0	1	**1**
Horno	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Teléfono	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Cámara	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Micro-onda	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Video juego	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**
Batidora	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Secador de cabello	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Lavadora / secadora	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Router	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Generador	0	0	0	0	0	0	0	0	1	**1**
Audifonos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Dispensador de agua	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Pieza de Repuesto	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Maquina de coser	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Olla de presión	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Aspiradora de agua	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Enfriador Portatil	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Radio	0	0	0	0	0	0	0	0	1	**1**
Vaporizador de Prendas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Bicicleta eléctrica	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**
TOTAL	**177**	**1**	**1**	**5**	**2**	**2**	**3**	**3**	**15**	**209**

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas

PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS CON MAS QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DECISIÓN DE QUEJAS: A NIVEL NACIONAL
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026



AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAFOTO	85
MULTIMAX	24
DO IT CENTER	10
TECNOBYTE STORE, S.A.	7
PHOTURA	6
CASA CONFORT	5
PREMIER	5
RODELAG	5
E-VISION	4
FOTO SONIDO	4
COMERCIALIZADORA PUSA, S.A.	3
MIRGOR PANAMA, S.A.	3
SEARCH ENGINE BUSINESS, INC.	3
CENTRO DE AGENCIAS	2
DIGITAL CITY	2
EMPRESAS CARBONE, S.A.	2
INVERSIONES SAN REMO GROUP, S.A.	2
SOUND N MUSIC	2
OTROS	**53**
TOTAL	**227**

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	58	22,863.44
Falta de información	16	7,035.79
Incumplimiento de servicio	10	1,588.22
Custodia de bien	5	3,765.45
Devolución de dinero	3	814.00
Veracidad de la publicidad	3	256.00
Incumplimiento de contrato	2	1,789.99
Resolución de contrato	2	91.99
Anulación de contrato	1	396.00
Venta engañosa	1	286.99
Cobro indebido	1	32.10
TOTAL	**102**	**38,919.97**

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

CUADRO DE QUEJASDE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	61	18,064.35
Acuerdo	17	6,760.32
Resolución	10	2,682.69
TOTAL	**88**	**27,507.36**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BODAPHONE	5
FAST SERVICE CENTER, S.A.	4
PHONE PRO	4
ZONATEC	4
CELULARES PANAMÁ	3
DIGITAL PHONES	3
M & I TECNOLOGY, S.A.	3
CELLSYSTEMS	2
DANNYCELL	2
ELITE MOVIL PTY	2
GRAND XIAOMI STORE, S.A.	2
H & L MOBILE	2
MADIFY	2
TECNO CELL	2
VENTASRAPIDAS	2
OTROS	**60**
TOTAL	**102**

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

MARCAS DE CELULARES CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MARCA	MOTIVO DE QUEJA							TOTAL DE QUEJAS
	Incumplimiento de garantía	Incumplimiento de contrato	Incumplimiento de servicio	Veracidad de la publicidad	Devolución de dinero	Custodia de bien	Falta de información	
Iphone	13	1	3	0	0	3	3	**23**
Samsung	12	0	2	0	0	1	6	**21**
Honor	11	0	2	0	0	0	1	**14**
Xiaomi	2	0	0	2	0	0	0	**4**
REDMI	3	0	0	1	0	0	0	**4**
Sony	1	0	0	0	0	0	1	**2**
Dell	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Epson	0	0	0	0	0	1	0	**1**
FCC	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Lenovo	0	0	0	0	1	0	0	**1**
Google	0	0	0	0	0	0	1	**1**
Armor	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Spark	1	0	0	0	0	0	0	**1**
TOTAL	**46**	**1**	**7**	**3**	**1**	**5**	**12**	**75**

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas



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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	28	20,174.43
Falta de información	5	3,997.67
Incumplimiento de servicio	3	1,266.09
Venta engañosa	1	500.00
Devolución de dinero	1	120.00
TOTAL	**38**	**26,058.19**

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	18	16,194.81
Acuerdo	11	7,443.17
Resoluciones	2	2,470.05
TOTAL	**31**	**26,108.03**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	6
HOME CENTER DECOR	4
MUEBLES MODERNOS	4
ANA MUEBLERIA	3
FURNITURE CITY	3
GRUPO R Y S INTERNACIONAL, S.A.	3
SANBEL MUEBLES, S.A.	2
OTROS	**13**
TOTAL	**38**

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

SECCIÓN
VEHÍCULOS A MOTOR

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD EN LA SECCIÓN DE VEHICULO A MOTOR

NACIONAL

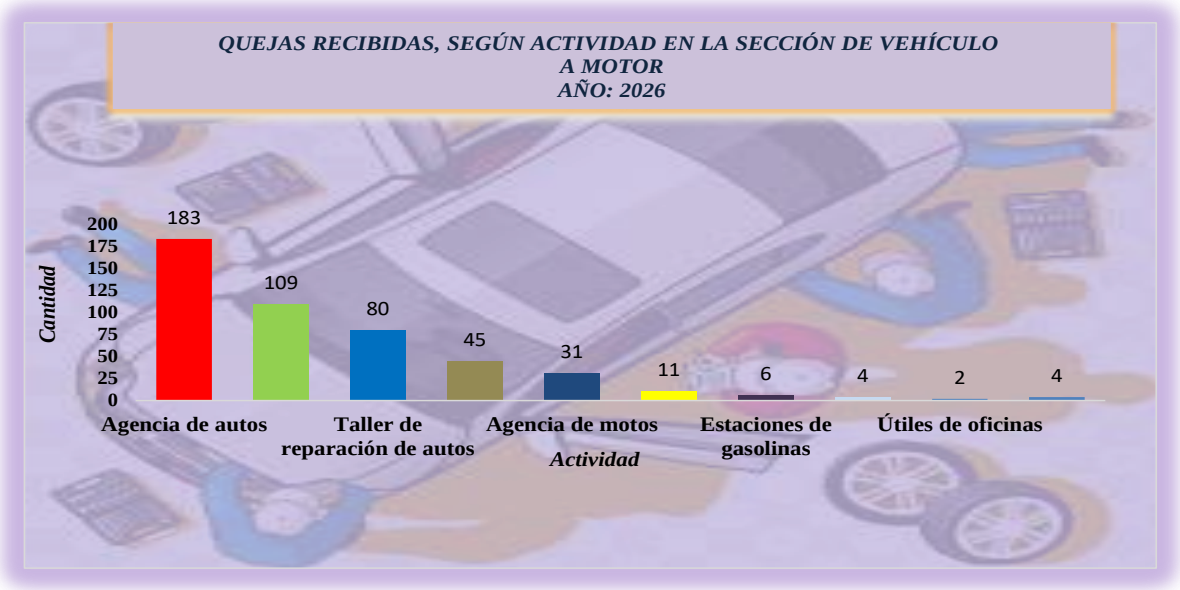
PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

ACTIVIDAD	QUEJAS
Agencia de autos	183
Venta de autos usados	109
Taller de reparación de autos	80
Repuestos para autos	45
Agencia de motos	31
Alquiler de autos	11
Estaciones de gasolinas	6
Servicios de instalación	4
Útiles de oficinas	2
Otros	**4**
TOTAL	**475**

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

Fuente: ACODECO.



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

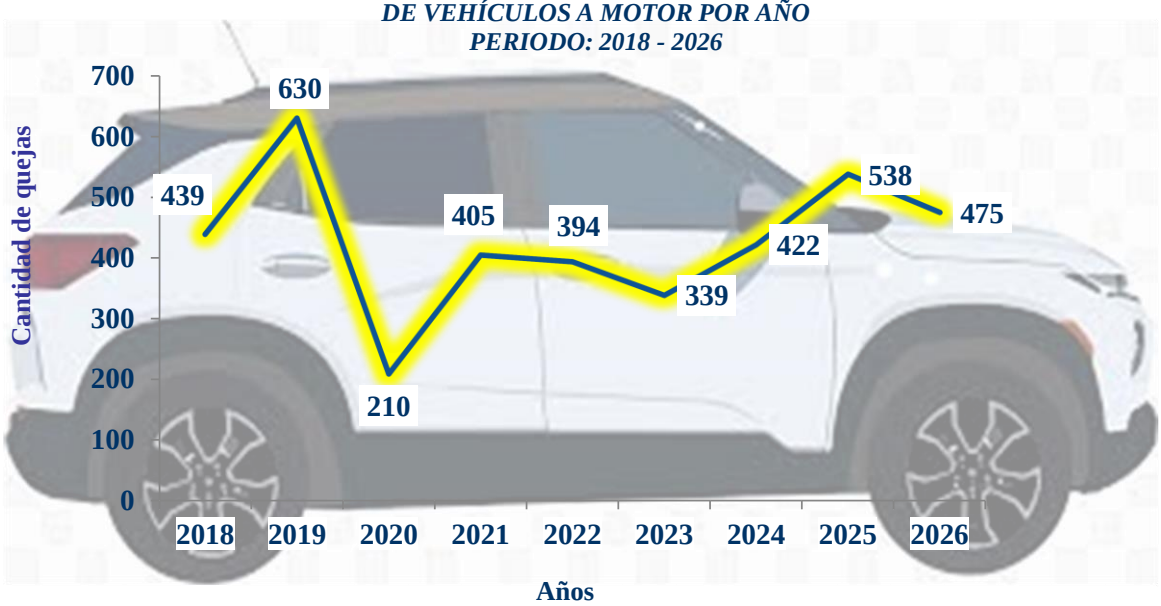
PERÍODO: FEBRERO 2018 - SEPTIEMBRE 2026

Próxima act a octure el 20/11/2026

AÑOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
2018	439	3,446,331.54
2019	630	4,512,715.78
2020	210	1,150,991.25
2021	405	3,156,111.61
2022	394	2,523,943.23
2023	339	2,335,637.91
2024	422	3,680,662.41
2025	538	4,787,377.29
2026	475	3,860,099.88
TOTAL	**3,852**	**29,453,870.90**

Fuente: Sección de Vehículos a motor.

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018 EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR POR AÑO
PERIODO: 2018 - 2026



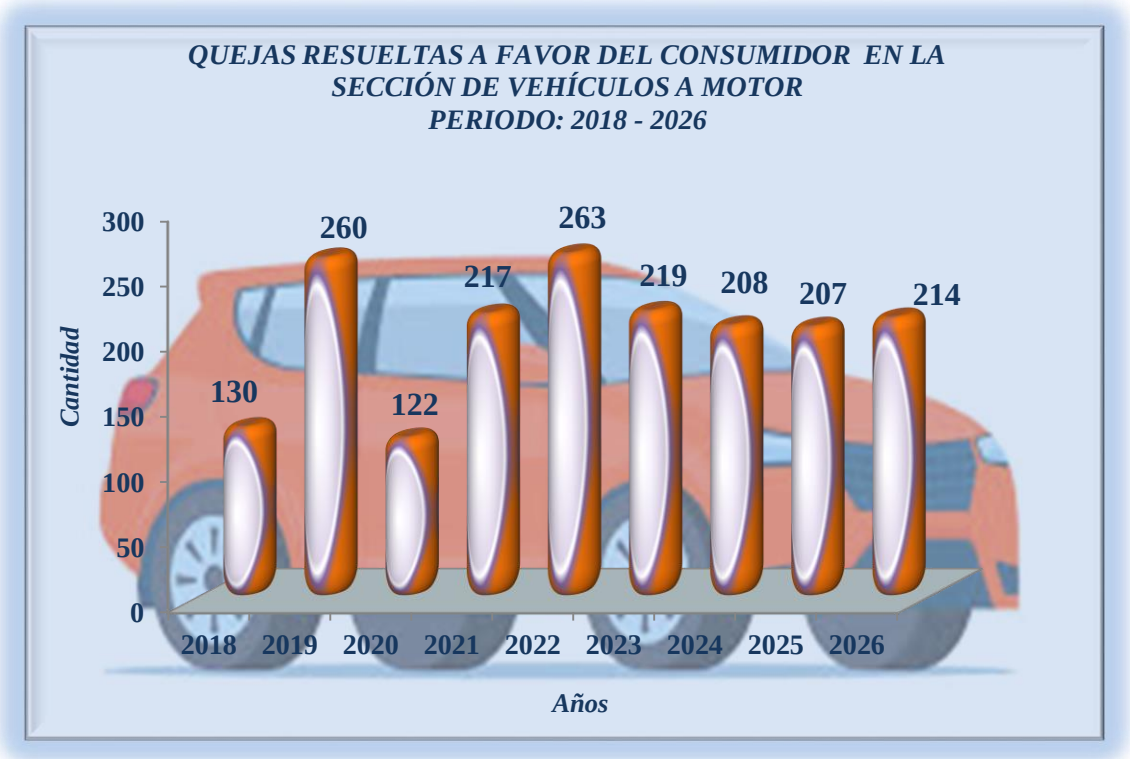
CONSOLIDADO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DE CONSUMIDOR DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018, POR CANTIDAD DE QUEJA Y MONTO, EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

PERIODO: FEBRERO 2018 - SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AÑOS	QUEJAS RESUELTAS	MONTO (B/.)
2018	130	964,961.69
2019	260	1,756,318.87
2020	122	818,294.55
2021	217	1,636,348.95
2022	263	1,756,890.32
2023	219	1,386,599.46
2024	208	1,518,183.86
2025	207	1,692,086.84
2026	214	1,710,158.15
TOTAL	**1,840**	**13,239,842.69**

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

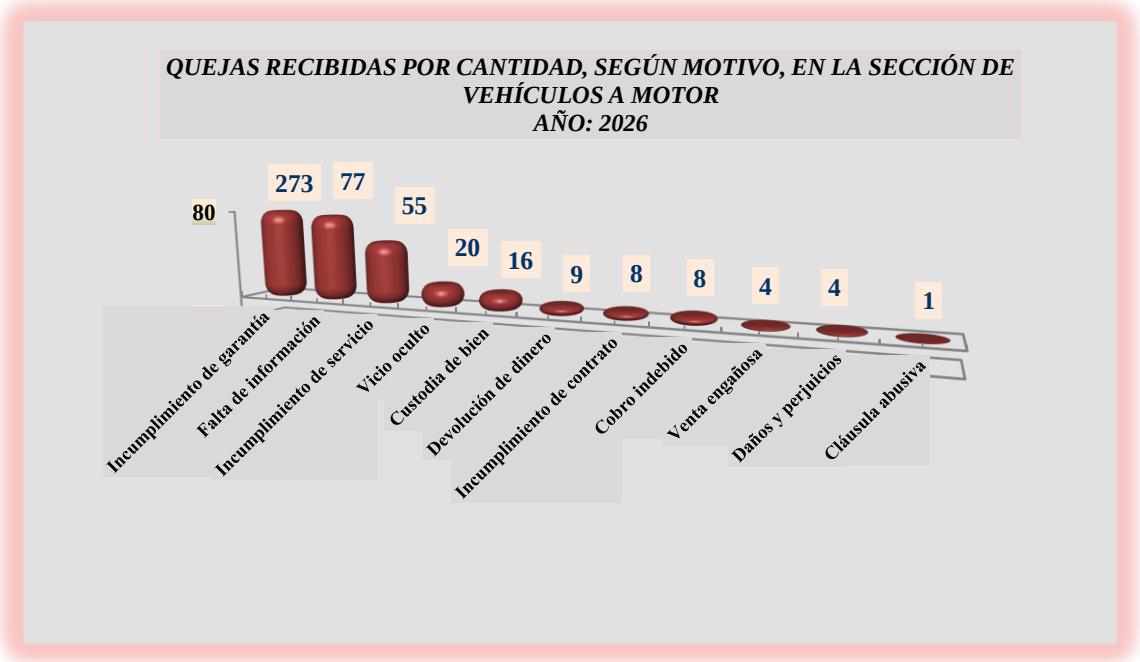
PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	273	57.5	13,163.57	3,069,400.12
Falta de información	77	16.2	3,743.79	246,421.91
Incumplimiento de servicio	55	11.6	2,870.95	143,700.55
Vicio oculto	20	4.2	13,398.36	223,072.14
Custodia de bien	16	3.4	2,162.92	31,729.28
Devolución de dinero	9	1.9	5,352.26	43,730.20
Incumplimiento de contrato	8	1.7	4,599.59	27,321.05
Cobro indebido	8	1.7	3,415.13	21,063.72
Venta engañosa	4	0.8	13,250.50	13,243.26
Daños y perjuicios	4	0.8	3,310.82	24,023.00
Cláusula abusiva	1	0.2	16,394.65	16,394.65
TOTAL	**475**	**100.0**	**9,552.27**	**3,860,099.88**

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

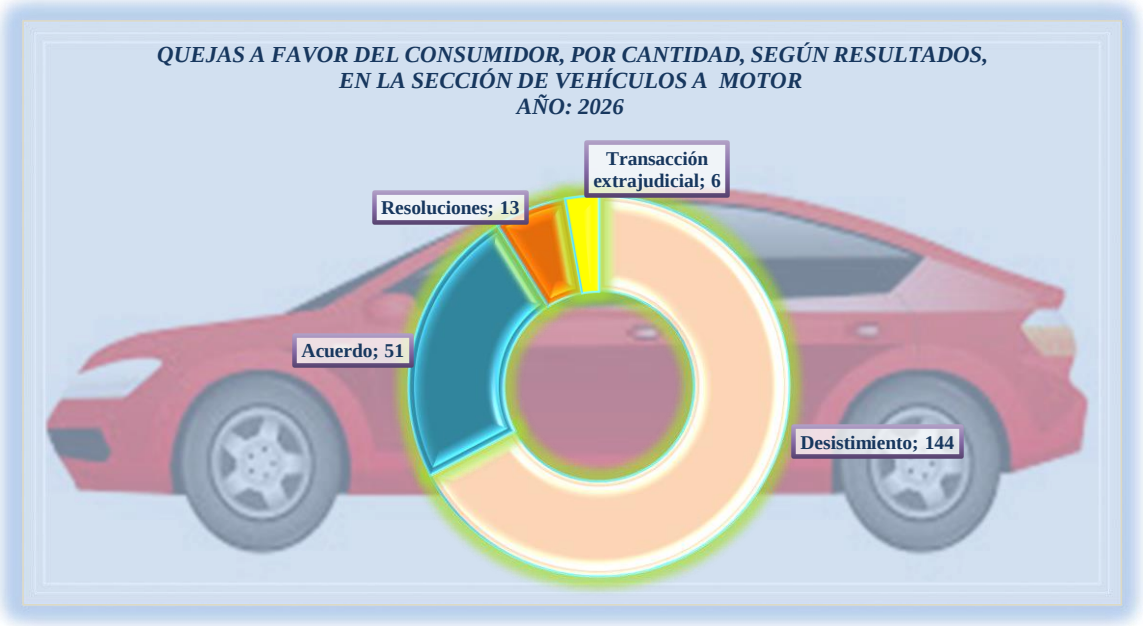
PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	144	67.3	8,319.77	1,198,047.50
Acuerdo	51	23.8	7,236.62	369,067.82
Resoluciones	13	6.1	8,299.82	107,897.72
Transacción extrajudicial	6	2.8	5,857.52	35,145.11
TOTAL	**214**	**100.0**	**7,991.39**	**1,710,158.15**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2018 a 2025; pero cerradas en el 2026; igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Sección de Vehículos a motor.



AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS
NACIONAL
PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	19
GRUPO SILABA	18
AUTOS PLATINUM	16
GRUPO Q INVESTMENTS, S.A.	16
RICARDO PEREZ, S.A.	13
DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ FORTUNE	12
GRUPO AUTO COMERCIAL, S.A.	10
MOTION MOTORS, S.A.	10
BAY MOTORS, S.A.	9
PETROMOTORS, S.A.	9
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	8
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	8
EMPRESAS CARBONE, S.A.	7
PANAMOTOR	7
BAHIA MOTORS	5
EMPRESAS MELO/ COPAMA	5
MOTORES JAPONESES	5
TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY	5
LEVEL UP 360, S.A.	4
AUTODOLARPTY	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A./ PACIFIC MOTORS INVESTMENT AND ENTERPRISES, S.A.	3
AUTOS GOLD	3
AUTOS PRITY 507, S.A.	3
CAR POINT, S.A.	3
CIRELLI CARS	3
COMPRA Y VENTA DE AUTOS MARÍA	3
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	3
JB MOTORES, INC.	3
MOTOS JONY S.A./MOTOYA S.A.	3
MOVILIDAD INTERNACIONAL S.A.	3
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	3
RB CAR PTY	3
SERVIAUTO TALLER MOVIL FUJITIVO	3
TOP TRANSMISIONES PETER CAR´S	3
A-Z CAR GROUP, S.A.	2
ACTIVE MOTORS, S.A.	2
ACTIVE MOTORS, S.A. / GRUPO Q	2
AIRE POLAR PANAMÁ	2
AUTO DÓLAR PTY	2
AUTOS POPULAR, S.A.	2
AUTOS PRETTY	2
AVANSMOTOR, S.A.	2
CHANGAN AUTO DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ FORTUNE, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
DISTRIBUIDORA LING LONG, S.A.	2
EDUCARTRONIC, S.A.	2
EL RASTRO DE FERNANDO, S.A.	2
GESTION MOTORS, S.A.	2
GK NOVO CORPORATION, S.A.	2
GRUPO SILABA / GRUPO Q INVESTMENTS, S.A.	2
INVERSIONES GLOBAL CAR CENTER AD S.A.	2
KAIZEN MOTORS PANAMA	2
LA CASA DE LAS BATERIAS	2
LEVEL UP 360. S.A.	2
M Y E MOTORES S.A	2
METRO MOTORS CAR RENTAL, S.A.	2
MOTO PARTE MPH S.A.	2
PLAZA CAR CENTER	2
RECTIFICADORA DE MOTORES MANA, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
SANTYCARS 507	2
TALLER JAMAKE	2
TAMBOR, S.A.	2
XTREME MOTOR TRADING INC.	2
"OTROS"	**182**
TOTAL	**475**

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

Fuente: Sección de Vehículos a motor.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	145	2,932,209.59
Vicio oculto	12	218,198.14
Falta de información	12	117,859.49
Incumplimiento de servicio	7	77,544.85
Custodia de bien	3	5,297.12
Cobro indebido	2	24,177.25
Devolución de dinero	1	26,500.01
Venta engañosa	1	26,385.00
TOTAL	**183**	**3,428,171.45**

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

CUADRO DE QUEJAS DE AUTOS NUEVOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	45	810,726.84
Acuerdos	11	216,844.48
Resolución	5	61,748.69
Transacción extrajudicial	1	23,326.45
TOTAL	**62**	**1,112,646.46**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026.

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

NACIONAL

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	18
GRUPO SILABA	16
GRUPO Q INVESTMENTS, S.A.	14
RICARDO PEREZ, S.A.	13
DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ FORTUNE	12
GRUPO AUTO COMERCIAL, S.A.	10
MOTION MOTORS, S.A.	10
BAY MOTORS, S.A.	9
PETROMOTORS, S.A.	9
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	8
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	8
EMPRESAS CARBONE, S.A.	7
PANAMOTOR	7
BAHIA MOTORS	5
EMPRESAS MELO/ COPAMA	5
MOTORES JAPONESES	5
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A./ PACIFIC MOTORS INVESTMENT AN	3
ACTIVE MOTORS, S.A.	2
ACTIVE MOTORS, S.A. / GRUPO Q	2
CHANGAN PANAMÁ (DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ FORTUNE, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
GRUPO SILABA / GRUPO Q INVESTMENTS, S.A.	2
OTROS	**12**
TOTAL	**183**

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 VEHICULOS A MOTOR

NACIONAL

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	68	561,677.08
Falta de información	26	118,728.91
Vicio oculto	6	47,194.00
Incumplimiento de contrato	5	26,397.00
Venta engañosa	2	26,594.00
Cláusula abusiva	1	16,394.65
Devolución de dinero	1	11,099.00
TOTAL	**109**	**808,084.64**

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	47	316,881.52
Acuerdo	15	131,824.27
Resolución	5	40,060.00
Transacción extrajudicial	2	7,172.10
TOTAL	**69**	**495,937.89**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026.

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR
NACIONAL
PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOS PLATINUM	16
LEVEL UP 360, S.A.	6
AUTODOLARPTY	3
AUTOS GOLD	3
AUTOS PRITY 507, S.A.	3
CIRELLI CARS	3
COMPRA Y VENTA DE AUTOS MARÍA	3
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	3
JB MOTORES, INC.	3
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	3
RB CAR PTY	3
A-Z CAR GROUP, S.A.	2
AUTO DÓLAR PTY	2
AUTOS POPULAR, S.A.	2
AUTOS PRETTY	2
CAR POINT, S.A.	2
GRUPO Q INVESTMENTS, S.A.	2
INVERSIONES GLOBAL CAR CENTER AD S.A.	2
PLAZA CAR CENTER	2
SANDI AUTOS	2
SANTYCARS 507	2
OTROS	**40**
TOTAL	**109**

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

QUEJAS RECIBIDAS DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOS, SEGÚN MOTIVOS, EN LA SECCIÓN DE VEHICULOS A MOTOR

NACIONAL

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de servicio	35	74,600.50
Incumplimiento de garantía	15	13,905.47
Falta de información	10	20,941.13
Custodia de bien	9	26,138.23
Devolución de dinero	4	9,290.10
Daños y perjuicios	3	11,361.26
Incumplimiento de contrato	2	5,634.71
Cobro indebido	2	2,366.00
TOTAL	**80**	**164,237.40**

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

CUADRO DE QUEJAS TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	11	12,765.81
Desistimiento	10	29,475.33
Resolución	2	5,720.25
Transacción extrajudicial	1	4,461.00
TOTAL	**24**	**52,422.39**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026.

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

AGENTES ECONÓMICOS DE TALLERES DE REPARACIÓN DE AUTOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

NACIONAL

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY	4
SERVIAUTO TALLER MOVIL FUJITIVO	3
TOP TRANSMISIONES PETER CAR´S	3
AIRE POLAR PANAMÁ	2
GK NOVO CORPORATION, S.A.	2
RECTIFICADORA DE MOTORES MANA, S.A.	2
TALLER JAMAKE	2
TALLER MECANICO CGT	2
OTROS	**60**
TOTAL	**80**

Fuente: Sección de Vehículo a Motor.

MARCAS DE AUTOS NUEVOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y VEHÍCULO A MOTOR

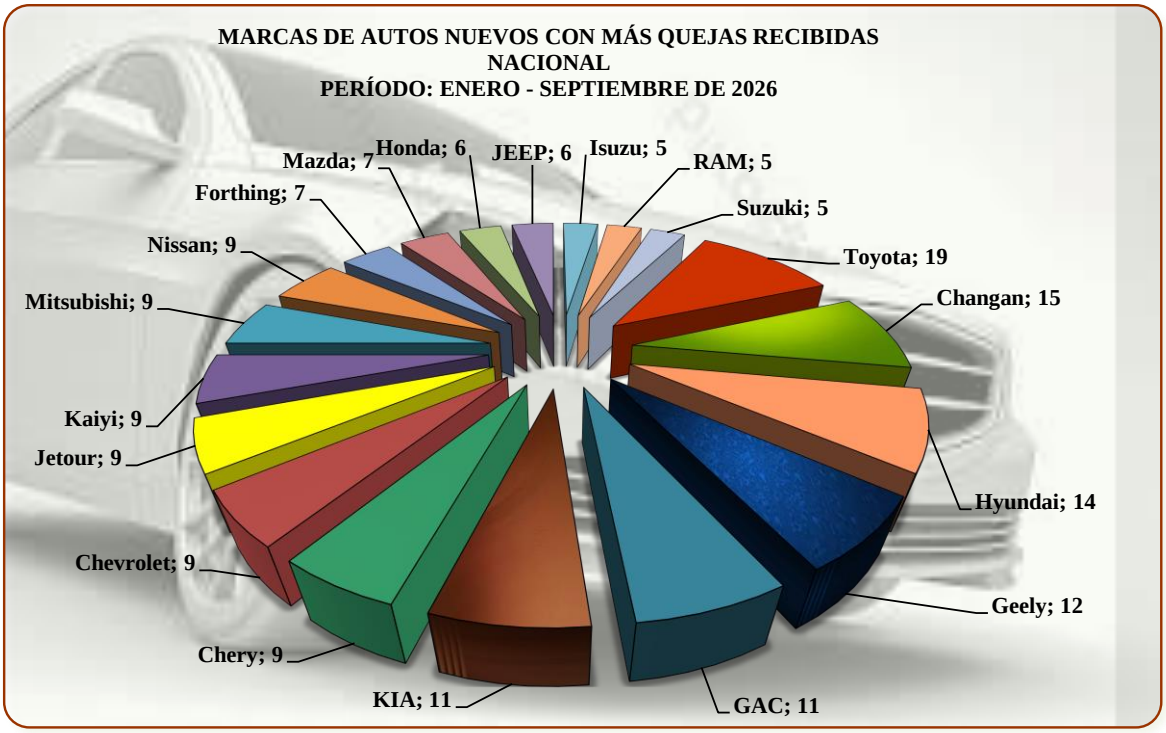
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MARCA	CANTIDAD
Toyota	19
Changan	15
Hyundai	14
Geely	12
GAC	11
KIA	11
Chery	9
Chevrolet	9
Jetour	9
Kaiyi	9
Mitsubishi	9
Nissan	9
Forthing	7
Mazda	7
Honda	6
JEEP	6
Isuzu	5
RAM	5
Suzuki	5

Fuente: ACODECO



MODELOS DE AUTOS NUEVOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y VEHÍCULO A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MODELO	CANTIDAD
Grand I-10	6
KY7	6
Outlander	5
X70 Plus	5
EMZOOM	4
GX3	4
Venue	4
Yaris Cross	4
Captiva	3
Frontier	3
Groove	3
Landcruser	3
SC6478ADGG	3
SC7144GCC6	3
Soluto	3
Tiggo 7 Pro Luxury	3
T-S Evo	3

Fuente: ACODECO.



MARCA DE AUTOS USADOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y VEHÍCULO A MOTOR

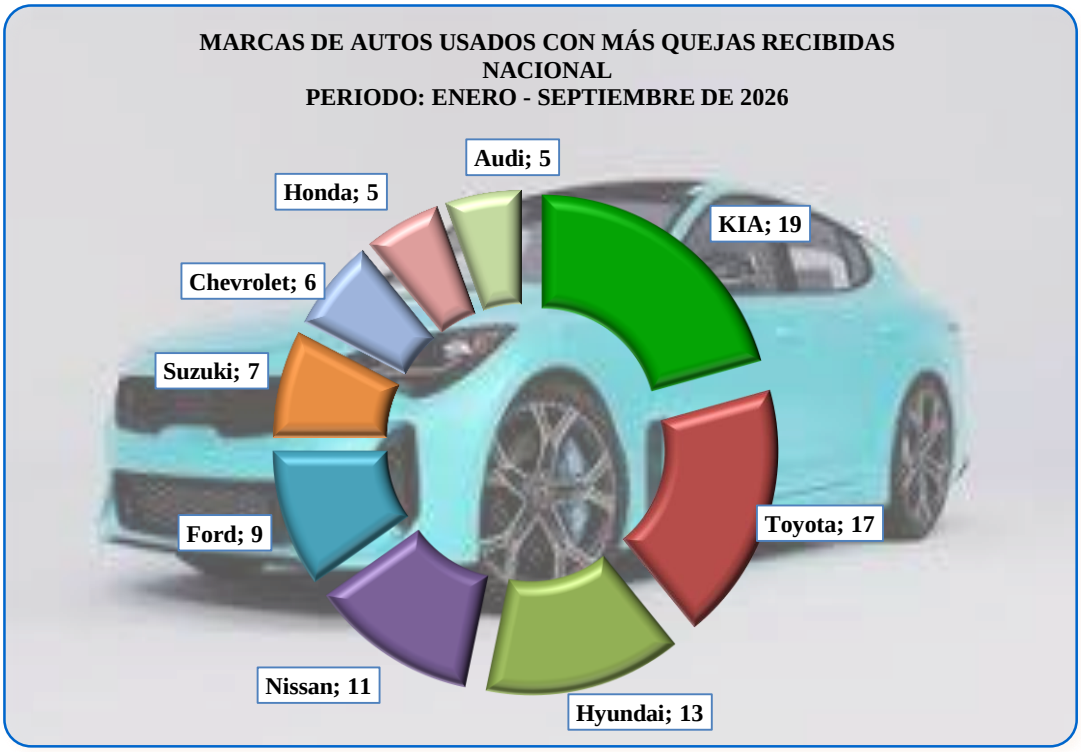
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MARCA	CANTIDAD
KIA	19
Toyota	17
Hyundai	13
Nissan	11
Ford	9
Suzuki	7
Chevrolet	6
Audi	5
Honda	5

Fuente: ACODECO.



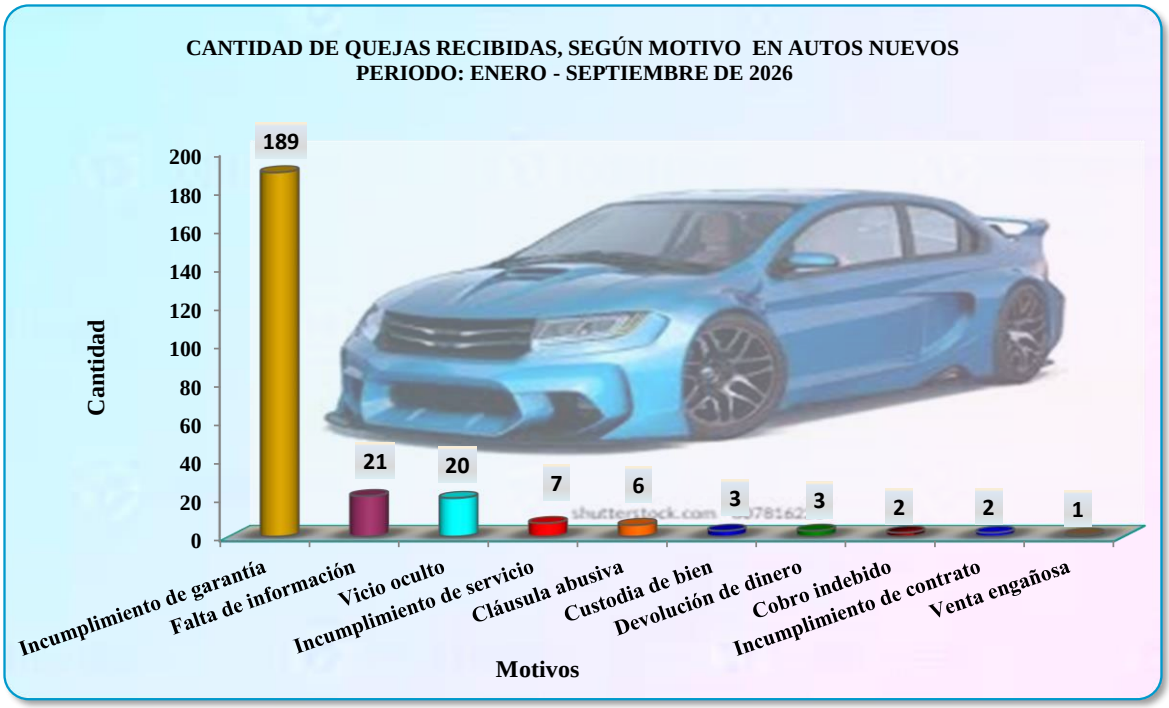
QUEJAS RECIBIDAS EN AUTOS NUEVOS, POR CANTIDAD Y MONTO (EN B/.), SEGÚN MOTIVOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y VEHICULO A MOTOR NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Incumplimiento de garantía	189	5,190,120.01
Falta de información	21	378,733.83
Vicio oculto	20	569,072.14
Incumplimiento de servicio	7	77,544.85
Cláusula abusiva	6	62,795.00
Custodia de bien	3	5,297.12
Devolución de dinero	3	123,625.01
Cobro indebido	2	24,177.25
Incumplimiento de contrato	2	231,988.00
Venta engañosa	1	26,385.00
TOTAL	**254**	**6,689,738.21**

Fuente: ACODECO.



QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN AUTOS NUEVOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y VEHICULO A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Acuerdo	92	2,342,718.11
Desistimiento	72	1,791,093.63
Resoluciones/Varios	5	61,748.69
Transacción extrajudicial	1	23,326.45
TOTAL	**170**	**4,218,886.88**

Fuente: ACODECO.

AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS POR AUTOS NUEVOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y VEHÍCULO A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE QUEJAS
GRUPO SILABA	27
RICARDO PEREZ, S.A.	20
PETROAUTOS, S.A.	19
GRUPO Q INVESTMENTS, S.A.	17
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	16
BAY MOTORS, S.A.	14
DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ FORTUNE, S.A.	13
GRUPO AUTO COMERCIAL, S.A.	12
PANAMOTOR	11
PETROMOTORS, S.A.	11
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	10
EMPRESAS MELO S.A. / COPAMA	10
MOTION MOTORS, S.A.	10
BAHIA MOTORS	8
EMPRESAS CARBONE, S.A.	7
MOTORES JAPONESES	5
ACTIVE MOTORS, S.A.	4
GRUPO Q PANAMÁ, S.A.	4
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A./ PACIFIC MOTORS INVESTMENT AND ENTERPRISES, S.A.	3
BAVARIAN MOTORS	3
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	3
ACTIVE MOTORS, S.A. / GRUPO Q	2
CHANGAN PANAMÁ (DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ FORTUNE, S.A.)	2
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
GRUPO SILABA / GRUPO Q INVESTMENTS, S.A.	2
OTROS	**14**
TOTAL	**254**

NOTA: "Otros", incluye agentes económicos que registraron una (1) sola queja.

Fuente: ACODECO.

QUEJAS RECIBIDAS EN AUTOS USADOS, POR CANTIDAD Y MONTO (EN B/.), SEGÚN MOTIVOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y VEHICULO A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Incumplimiento de garantía	71	611,096.37
Falta de información	29	149,907.03
Cláusula abusiva	9	126,683.43
Incumplimiento de contrato	6	37,597.00
Vicio oculto	6	47,194.00
Venta engañosa	2	26,594.00
Devolución de dinero	1	11,099.00
TOTAL	**124**	**1,010,170.83**

Fuente: ACODECO.

QUEJAS RESULTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN AUTOS USADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y VEHICULO A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (EN B/.)
Desistimiento	53	390,699.82
Acuerdo	17	142,769.27
Resoluciones/Varios	5	40,060.00
Transacción extrajudicial	2	7,172.10
TOTAL	**77**	**580,701.19**

Fuente: ACODECO.

AGENTES ECONÓMICOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS POR AUTOS USADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y VEHÍCULO A MOTOR

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE QUEJAS
AUTOS PLATINUM	17
SANDI AUTOS	9
LEVEL UP 360. S.A.	6
AUTODOLARPTY	3
AUTOS GOLD	3
AUTOS PRITY 507, S.A.	3
CIRELLI CARS	3
COMPRA Y VENTA DE AUTOS MARÍA	3
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A. / FAT CAR	3
JB MOTORES, INC.	3
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	3
RB CAR PTY	3
AUTO DÓLAR PTY	2
AUTOS POPULAR, S.A.	2
AUTOS PRETTY	2
A-Z CAR GROUP, S.A.	2
CAR POINT, S.A.	2
GRUPO Q INVESTMENTS, S.A.	2
INVERSIONES GLOBAL CAR CENTER AD S.A.	2
MK MOTORS PTY	2
PLAZA CAR CENTER	2
SANTYCARS 507	2
"OTROS"	**42**
TOTAL	**124**

NOTA: "Otros", incluye agentes económicos que registraron una (1) sola queja.

Fuente: ACODECO.

DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

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

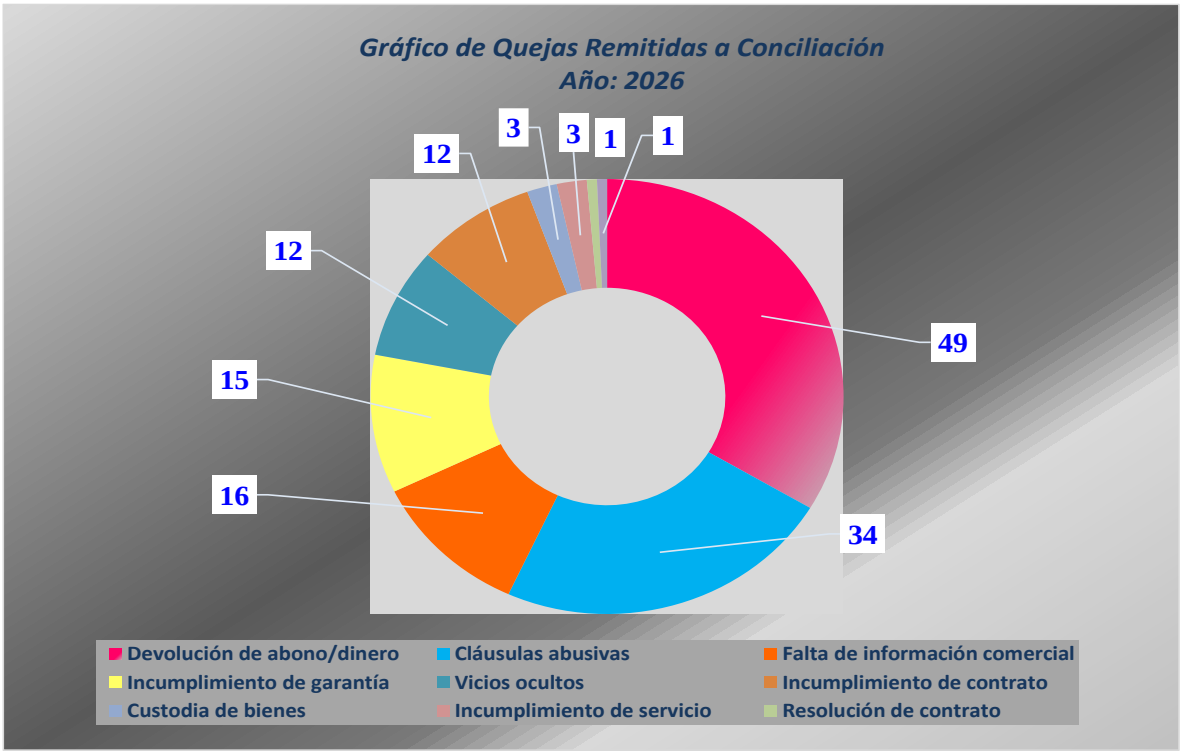
SEDE CENTRAL

MES: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Devolución de abono/dinero	49	33.6	21,096.54	1,033,730.67
Cláusulas abusivas	34	23.3	11,996.49	407,880.76
Falta de información comercial	16	11.0	15,188.87	243,021.84
Incumplimiento de garantía	15	10.3	36,031.29	540,469.35
Vicios ocultos	12	8.2	56,039.74	672,476.86
Incumplimiento de contrato	12	8.2	113,753.73	1,365,044.74
Custodia de bienes	3	2.1	15,962.31	47,886.94
Incumplimiento de servicio	3	2.1	7,274.43	21,823.29
Resolución de contrato	1	0.7	32,000.00	32,000.00
Venta engañosa	1	0.7	8,124.00	8,124.00
TOTAL	**146**	**100.0**	**29,948.35**	**4,372,458.45**

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

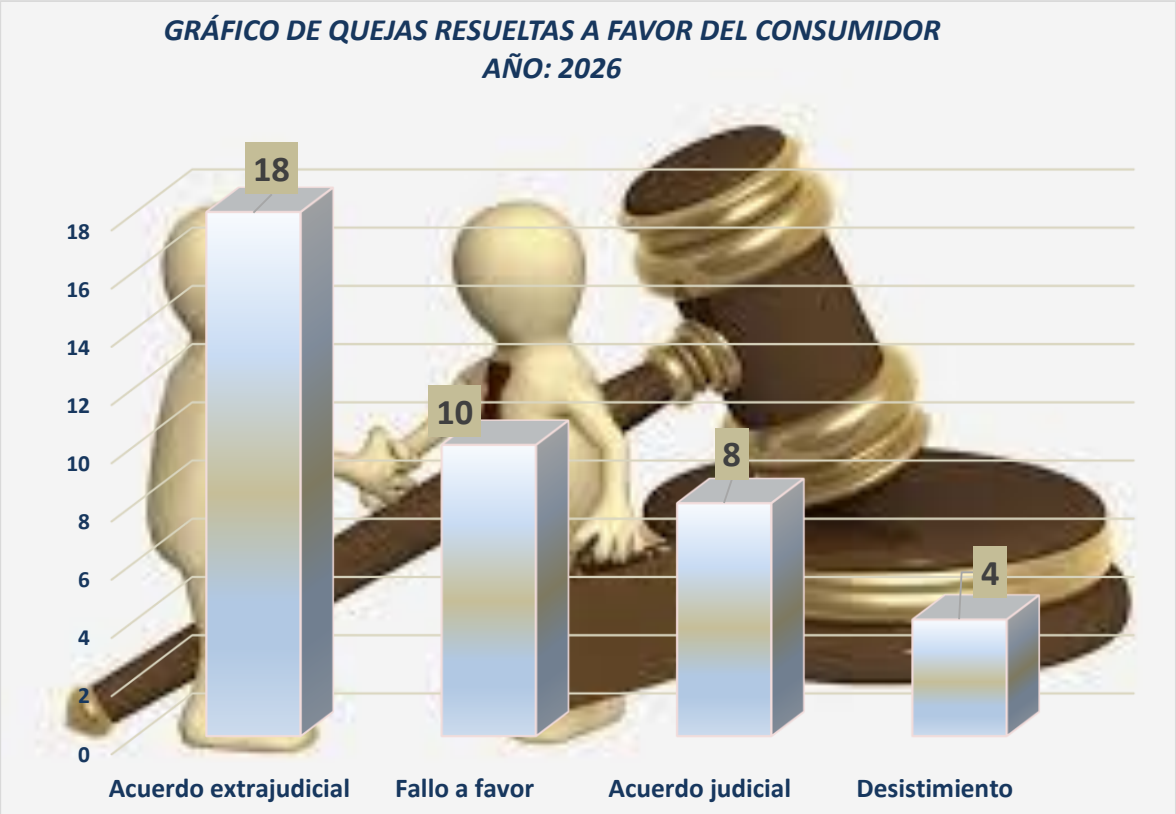
MES: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	18	45.0	58,359.69	1,050,474.33
Fallo a favor	10	25.0	49,834.30	498,342.97
Acuerdo judicial	8	20.0	68,656.03	549,248.24
Desistimiento	4	10.0	72,445.91	289,783.63
TOTAL	**40**	**100.0**	**59,696.23**	**2,387,849.17**

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2025; pero cerradas en el 2026, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO



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

SEDE CENTRAL

MES: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	DEMANDAS	
	CANTIDAD	MONTO DE APERTURA (B/.)
Devolución de abono/dinero	18	564,651.76
Cláusulas abusivas	7	171,777.00
Incumplimiento de garantía	3	104,949.00
Vicios ocultos	3	131,995.00
Falta de información comercial	2	71,719.00
Incumplimiento de contrato	1	115,000.00
Aclaración de contrato	1	70,000.00
Ejecutivas	1	4,895.00
TOTAL	**36**	**1,234,986.76**

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

MES: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

Actividades	DEMANDAS	
	CANTIDAD	MONTO DE APERTURA (B/.)
Inmobiliarias	18	847,762.76
Agencia de autos	8	314,679.00
Hoteles o planes vacacionales	6	15,700.00
Agencias de viajes	2	1,950.00
Constructoras	1	50,000.00
Ejecutivas	1	4,895.00
TOTAL	**36**	**1,234,986.76**

Fuente: ACODECO

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

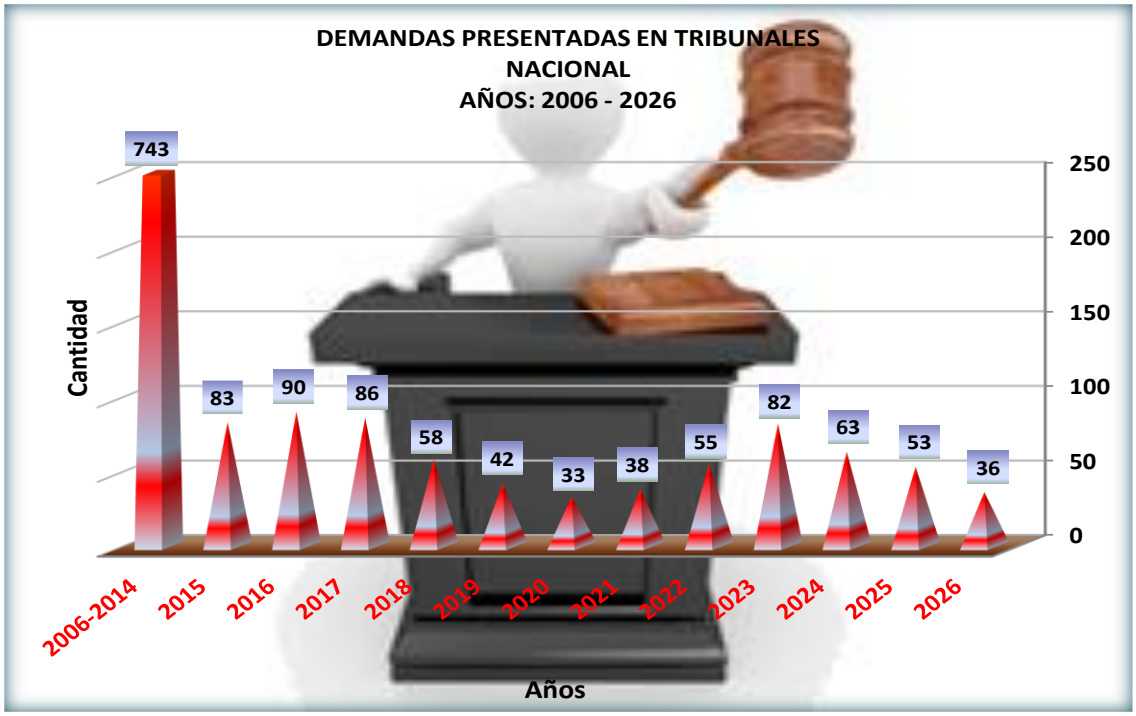
AÑO: 2006 - 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO APERTURA (B/.)
2006-2014	**743**	50.8	**31,859,549.36**
2015	83	5.7	2,460,388.06
2016	90	6.2	1,482,834.38
2017	86	5.9	5,075,770.22
2018	58	4.0	4,366,397.21
2019	42	2.9	5,210,221.82
2020	33	2.3	3,607,293.08
2021	38	2.6	2,924,785.38
2022	55	3.8	4,708,097.95
2023	82	5.6	2,555,334.49
2024	63	4.3	2,614,808.99
2025	53	3.6	3,708,663.94
2026	36	2.5	1,234,986.76
TOTAL	**1,462**	**100.0**	**71,809,131.64**

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

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

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

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

NACIONAL

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	3,998	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	1,246	800,968.00

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), CABAMED-Resol. No. 774 de 7 de octubre de 2019, Ley 114 Bebidas Azucaradas, Ley 113 Productos Sucedáneos/ Imitación y DE 24 Precio Máximo de agua embotellada en Herrera y Los Santos.

Fuente: Departamento de Investigación.

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

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2026 (hasta septiembre)

Próxima atc. a octubre el 20/11/2026

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2026	CANTIDAD DE QUEJAS 2025	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 - 2026)
Eliminar	Eliminar por prescripción	205	252	283	249	119	186	**57**	176	108	**1,635**
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	4	6	6	16	6	13	**7**	13	10	**81**
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	32	50	75	82	55	119	**56**	97	72	**638**
	Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	267	495	537	270	118	147	**96**	157	95	**2,182**
	Consulta sin autorización	10	15	17	15	22	21	**11**	19	24	**154**
	Eliminar referencia original (Reestructuración)	5	6	7	17	13	16	**0**	0	0	**64**
	Reporte referencia adicional (Arreglo de pago)	3	2	3	5	8	3	**0**	0	0	**24**
	Reporte referencia adicional (Reestructuración)	5	7	7	4	6	7	**0**	0	0	**36**
Rectificar	Rectificar historial (números)	64	85	134	140	178	201	**102**	210	103	**1,217**
	Rectificar forma de pago	5	11	16	13	7	13	**3**	8	2	**78**
	Rectificar monto del último pago	56	49	38	37	17	20	**13**	4	9	**243**
	Rectificar fecha de último pago	25	30	29	31	19	18	**5**	14	6	**177**
	Rectificar saldo actual	17	14	18	16	12	20	**20**	10	13	**140**
	Rectificar monto original	4	3	2	4	5	3	**0**	4	4	**29**
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	2	3	2	1	3	0	**1**	2	0	**14**
	Rectificar de activa a cancelada	20	31	35	48	28	77	**45**	58	61	**403**
	Rectificar de cancelada a activa	0	0	5	0	0	0	**0**	0	0	**5**
TOTAL		**724**	**1,059**	**1,214**	**948**	**616**	**864**	**416**	**772**	**507**	**7,120**

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

PERIÓDO: 2018-2026 (hasta septiembre)

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

Motivos	2026			2025			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/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)
Rectificar historial (números)	64	4	9,000.00	85	14	42,100.00	134	40	133,300.00	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	**1,217**	**491**	**883,200.00**
Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	267	10	19,000.00	495	59	104,000.00	537	117	214,200.00	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	**2,182**	**466**	**833,300.00**
Eliminar por prescripción	205	4	14,200.00	252	42	122,200.00	283	93	283,500.00	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	**1,635**	**465**	**1,192,020.00**
Eliminar observación cuenta contra Reserva	32	3	6,000.00	50	12	43,000.00	75	25	62,200.00	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	**638**	**239**	**442,200.00**
Rectificar de activa a cancelada	20	1	15,000.00	31	7	112,000.00	35	23	144,400.00	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	**403**	**108**	**562,700.00**
Consulta sin autorización	10	0	0.00	15	4	11,100.00	17	3	6,000.00	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	**154**	**79**	**187,800.00**
Rectificar monto del último pago	56	0	0.00	49	7	16,000.00	38	23	56,300.00	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	**243**	**68**	**138,400.00**
Rectificar fecha de último pago	25	0	0.00	30	1	2,000.00	29	13	38,100.00	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	**177**	**49**	**104,500.00**
Eliminar por duplicidad datos de referencia ya eliminada	4	0	0.00	6	0	0.00	6	6	10,000.00	16	7	31,000.00	6	6	9,000.00	13	7	13,100.00	7	4	6,000.00	13	3	3,000.00	10	6	21,100.00	**81**	**39**	**93,200.00**

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

Fuente: Departamento de Investigación-ACODECO

CASOS SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA POR FALTA A LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO, POR ACTIVIDAD

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

ACTIVIDAD	CANTIDAD	MOMTO (B/.)
Cobranzas	12	24,000.00
Bancos	6	15,100.00
Cooperativas	2	7,100.00
Financieras	2	4,000.00
Distribuidoras e importadoras	1	15,000.00
TOTAL	**23**	**65,200.00**

Fuente: Departamento de Investigación

CASOS SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA POR FALTA A LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO, SEGÙN MOTIVO

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a agosto el 20/11/2026

MOTIVO	CANTIDAD	MOMTO (B/.)
Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	10	19,000.00
Eliminar por prescripción	4	14,200.00
Rectificar historial (números)	4	9,000.00
Eliminar observación contra reserva	3	6,000.00
Eliminar referencia original (Reestructuración)	1	2,000.00
Rectificar de activa a cancelada	1	15,000.00
TOTAL	**23**	**65,200.00**

Fuente: Departamento de Investigación

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

PERIÓDO: 2018 -2026 (a septiembre)

Próxima act. a el 20/10/2026

Motivos	2026			2025			2024			2023			2022			2021			2020			2019			2018			TOTAL		
	Casos Recibidos	Cantidad de Sanciónes	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad de Sanciónes	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad de Sanciónes	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad de Sanciónes	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad de Sanciónes	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad de Sanciónes	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad de Sanciónes	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad de Sanciónes	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad de Sanciónes	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad de Sanciónes	Monto (B/.)
Restaurantes y comidas rápidas con franquicias	98	7	1,795.00	141	20	4,765.00	35	24	6,605.00	4	23	4,720.00	8	18	3,150.00	31	10	1,500.00	44	37	8,050.00	12	197	39,800.50	44	284	62,850.00	**417**	**620**	**133,235.50**
Préstamos personales y comerciales	15	1	2,800.00	59	1	1,000.00	4	4	1,800.00	0	1	1,000.00	2	5	2,225.00	6	6	2,925.00	9	1	250.00	11	6	4,200.00	9	2	1,250.00	**115**	**27**	**17,450.00**
Tasa de interés *	97	10	19,600.00	138	15	15,000.00	37	14	11,900.00	38	27	26,940.00	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	**505**	**160**	**121,590.00**
Hoteles, moteles y pensiones	4	2	1,500.00	6	2	500.00	7	2	2,000.00	2	6	1,365.00	4	4	925.00	2	2	300.00	3	7	1,480.00	9	19	3,950.00	6	26	6,500.00	**43**	**70**	**18,520.00**
Transporte aéreo (25%)	21	2	2,000.00	11	2	1,250.00	5	2	1,440.00	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	**63**	**21**	**12,415.00**
Consumo de energía eléctrica	7	0	0.00	3	0	0.00	6	1	440.00	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	**45**	**10**	**7,440.00**
Sin letrero	51	8	1,555.00	93	31	3,955.00	7	44	5,570.00	0	45	6,726.90	0	35	3,650.00	0	7	1,150.00	4	25	3,130.00	3	96	10,550.00	3	37	7,400.00	**161**	**328**	**43,686.90**
Descuento de consumo de agua	3	0	0.00	0	1	50.00	4	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	**24**	**7**	**950.00**

*** Incluye Bancos y Financieras.**

Fuente: Departamento de Investigación - ACODECO

CASOS RECIBIDOS POR FALTA A LA LEY 6TA DE JUBILADOS, PENSIONADOS Y MIEMBROS DE LA TERCERA EDAD

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD
Tasa de Interés	97
Descuento del 25% en Restaurantes	89
No se encontró Letreros	51
No se le Otorgó el Descuento	49
No se Otorga Descuento del 25% en Transporte Aéreo	21
Préstamos Personales y Comerciales	15
Descuento del 15% en Comidas Rápidas con Franquicias Nacional e Internacional	9
Consumo de Energía Eléctrica	7
No Otorga Descuentos en Hospitales y Clínicas Privadas	6
Descuentos en Hoteles, Moteles y Pensiones	4
No Otorga Descuentos en Actividades Recreativas y en Entretenimiento.	3
Tarifa sobre Consumo de Agua	3
Descuentos en Farmacias (medicamentos)	2
No Otorgó el Descuento en Transportes Públicos	2
No Otorga Descuento en Servicios Médicos	2
No hay Filas	2
Letrero con información incorrecta	2
Descuentos de Servicios Técnicos y Porfesionales	1
No Otorga Descuento Del 20% Prótesis y Aparatos de Ayuda	1
Ataúdes y Servicios Funerarios	1
TOTAL	**367**

Fuente: Departamento de Investigación

SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR FALTA A LA LEY 6TA DE 1987

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO DE LA SANCIÓN (B/.)
Tasa de Interés	10	19,600.00
No se encontró Letreros	8	1,555.00
Descuento del 25% en Restaurantes	4	1,080.00
No Otorga Descuentos en Hospitales y Clínicas Privadas	3	1,580.00
Descuento del 15% en Comidas Rápidas con Franquicias Nacional e Internacional	3	715.00
No se Otorga Descuento del 25% en Transporte Aéreo	2	2,000.00
Descuentos en Hoteles, Moteles y Pensiones	2	1,500.00
Préstamos Personales y Comerciales	1	2,800.00
Descuentos en Farmacias (medicamentos)	1	315.00
No se le Otorgó el Descuento	1	125.00
TOTAL	**35**	**31,270.00**

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 - 2026 (a septiembre)

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

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	24	1	300.00
2025	80	6	2,050.00
2026	55	2	600.00
TOTAL	**188**	**23**	**7,150.00**

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS POR FALTA A LA LEY 134 (DISCAPACITADOS)

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Motivos	Cantidad de quejas
No se encontró Letreros	29
No se le Otorgó el Descuento	10
Descuento del 25% en Restaurantes	8
Descuento del 15% en Comidas Rápidas con Franquicias Nacional e Internacional	2
Servicios de TV por Cable e Internet	2
Descuentos en Farmacias (medicamentos)	1
No Otorga Descuentos en Hospitales y Clínicas Privadas	1
No Otorga Descuento del 50% impuestos de Aeropuertos-Pasaportes	1
No se Otorga Descuento del 25% en Transporte Aéreo	1
TOTAL	**55**

Fuente: ACODECO

SANCIONES EN PRIMERA INSTANCIA POR FALTA A LA LEY 134 (DISCAPACITADOS)

PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Motivos	Cantidad de Sanciones	Monto (B/.)
Servicios de TV por Cable e Internet	1	350.00
No se encontró Letreros	1	250.00
TOTAL	**2**	**600.00**

Fuente: ACODECO

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

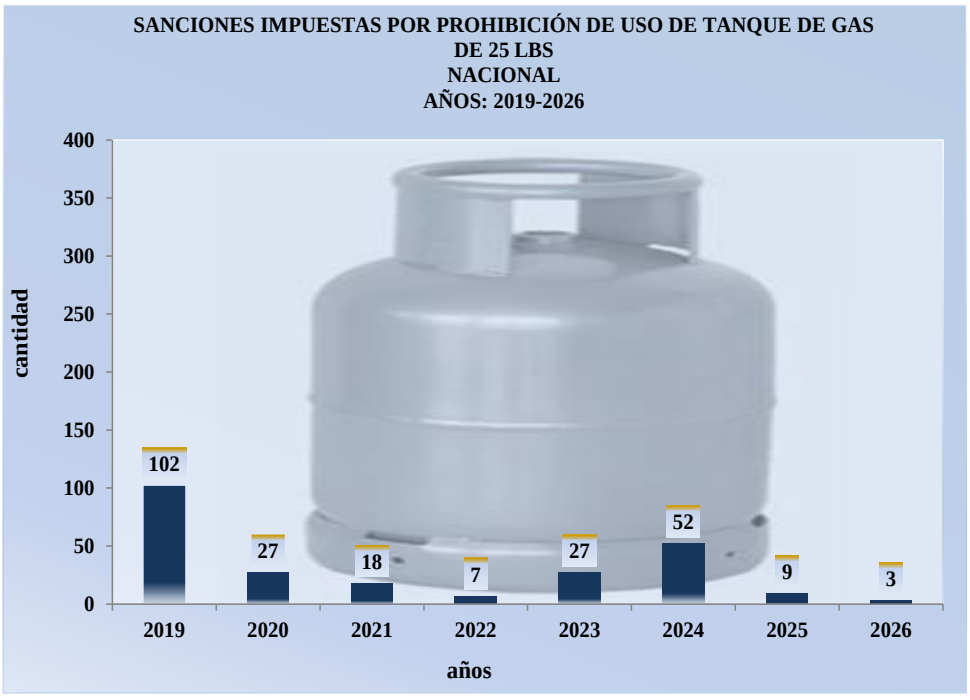
NACIONAL

AÑOS: 2019 - 2026 (a septiembre)

Próxima act. a octubre el 20/11/26

AÑOS	CASOS	MONTO (B/.)
2019	102	146,850.00
2020	27	35,250.00
2021	18	18,250.00
2022	7	15,125.00
2023	27	16,500.00
2024	52	35,625.00
2025	9	10,125.00
2026	3	6,250.00
TOTAL	**245**	**283,975.00**

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 - 2026

ESTABLECIMIENTOS	2026		2025		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/)	CASOS	MONTO (B/)	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	2	6,000.00	4	6,250.00	32	23,225.00	18	11,000.00	3	1,625.00	5	6,000.00	17	20,500.00	43	57,300.00	**124**	**131,900.00**
Panaderías/Refresquería	0	0.00	1	750.00	9	5,925.00	4	2,500.00	1	750.00	4	4,750.00	4	6,750.00	12	20,600.00	**35**	**42,025.00**
Lavanderias/Lavamáticos	0	0.00	2	1,875.00	6	3,875.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	2,000.00	19	28,500.00	**29**	**36,250.00**
Minisúper	1	250.00	1	625.00	0	0.00	0	0.00	1	2,500.00	0	0.00	0	0.00	5	5,250.00	**8**	**8,625.00**
Tiendas,Abarroterias y Kioscos	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	750.00	0	750.00	1	200.00	**2**	**1,700.00**
Supermercados	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	750.00	0	0.00	1	2,300.00	**2**	**3,050.00**
Otros	0	0.00	1	625.00	5	2,600.00	5	3,000.00	2	10,250.00	7	6,000.00	4	5,250.00	21	32,700.00	**45**	**60,425.00**
TOTAL	3	6,250.00	9	10,125.00	52	35,625.00	27	16,500.00	7	15,125.00	18	18,250.00	27	35,250.00	102	146,850.00	245	283,975.00

Nota: Otros incluye hoteles, distribuidoras, salón de belleza, imprenta,constructoras,bares y cantinas,industrioal (fabricas).

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: 2026 (hasta septiembre)

Próxima atc. a octubre el 20/11/26

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	2	6,000.00
Otros	1	250.00
TOTAL	**3**	**6,250.00**

Nota: Otros incluye hoteles, distribuidoras.

Fuente: Departamento de Investigación.



VERIFICACIÓN ANUAL POR EL USO INDEBIDO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS

NACIONAL

AÑOS: 2019 - 2026 (hasta septiembre)

Próxima act. a octubre el 20/11/26

Años	Cantidad de Anomalias (tanques)
2019	194
2020	12
2021	42
2022	111
2023	102
2024	392
2025	257
2026	56
TOTAL	**1,166**

Fuente: Departamento de Verificación. ACODECO

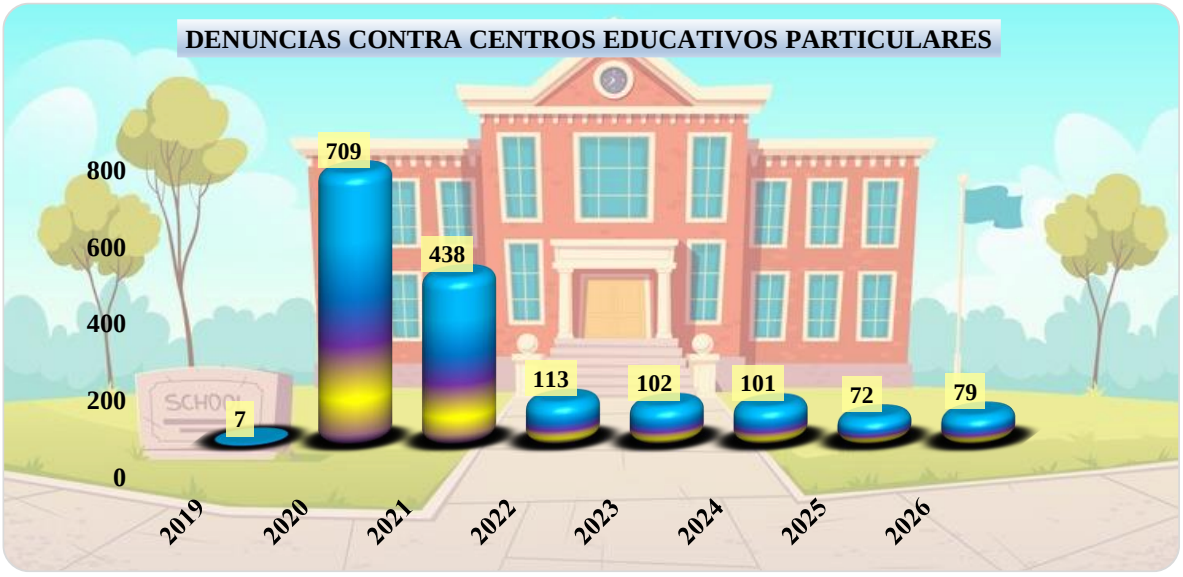
DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2019- 2026 (hasta septiembre)

Próxima act. a octubre el 20-11-2026

Años	Cantidad de Denuncias
2019	7
2020	709
2021	438
2022	113
2023	102
2024	101
2025	72
2026	79
TOTAL	**1,621**

Fuente: Departamento de Atención al Cliente. ACODECO



CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

AÑOS: 2019- 2026 (hasta septiembre)

Próxima act. a octubre el 20-11-2026

Años	Cantidad de Sanciones	Valor de Sanción (B/.)
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	9	3,000.00
2025	5	2,975.00
2026	4	3,300.00
TOTAL	**129**	**97,610.00**

Fuente: Departamento de Investigación.

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

AÑOS: 2019-2026

Motivos	Años							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Venta atada o condicionada**	11	…	1	5	2	2	1	2
Sin entrega de contrato	4	…	…	1	1	1		
Veracidad de la publicidad	…	…	…	…	…		1	
Sin información clara y veráz *	24	7	3	10	13	4	1	1
Aumento de matrícula	5	…	…	…	2	1	1	
Aumento de mensualidad	…	1	…	…	…			
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	5	1	…	1	2			
Cobro por copias	…	…	…	…	…			
Útiles de aseo/ütiles escolares (papeleria)	…	…	…	1	1			
Libros	2	…	…	…	…			
Discriminación		…	1	2	2	1	1	1
Incumplimiento de servicios	2	…	1	…	…			
TOTAL	**53**	**9**	**6**	**20**	**23**	**9**	**5**	**4**

*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.

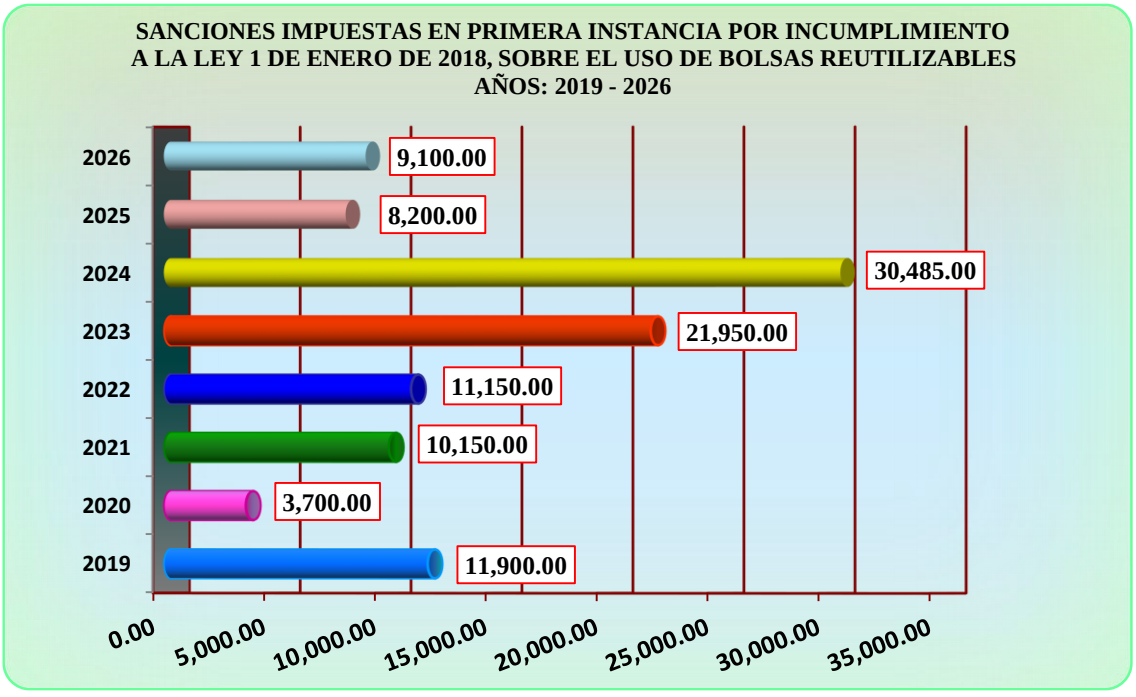
COMPARATIVO ANUAL DE SANCIONES IMPUESTA EN PRIMERA INSTANCIA, POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 1 DE ENERO DE 2018, SOBRE EL USO DE BOLSAS REUTILIZABLES

PERÍODO: 2019 - 2026 (hasta septiembre)

Próxima actualización a octubre el 20-11-2026

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	111	30,485.00
2025	48	8,200.00
2026	19	9,100.00
TOTAL	**409**	**106,635.00**

Fuente: Departamento de Investigación



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

PERÍODO: 2019 - 2026 (hasta septiembre)

MOTIVO	CANTIDAD DE SANCIÓN	MONTO (B/.)
No cumple con el certificado de conformidad	328	78,300.00
No declaró costos de bolsa reutilizables	51	17,185.00
Cobra precio superior al costo	22	8,850.00
Productos sin precios a la vista	8	2,300.00
TOTAL	**409**	**106,635.00**

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 - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MOTIVOS	CASOS	MONTO (B/.)
POR QUEJAS		
No cumplieron con la publicidad	7	779.83
La publicidad no es veraz	14	11,355.63
No indica la fecha de duaración	1	32.16
POR DENUNCIA		
Falta de información	10	0.00
La publicidad no es veraz	64	0.00
Publicidad Confusa	4	0.00
Cintillo no legible	1	0.00
Aplican Restricciones	3	0.00
No indica la fecha de duración	10	0.00
No cuenta con el doble precio	5	0.00
Venta especial se excede los 3 meses	1	0.00
Oferta por porcentaje, sin precio regular	1	0.00
No cumplieron con la publicidad	15	0.00
POR OFICIO		
Falta de información	3	0.00
Hasta agotar existencias	3	0.00
La publicidad no es veraz	21	0.00
Publicidad Confusa	6	0.00
No indica la fecha de duaración	31	0.00
No cumplieron con la publicidad	8	0.00
No mantiene el doble precio y porcentaje de descuento	1	0.00
Venta Especial no cuenta con el doble precio	4	0.00
Venta Especial no indica que la venta es parcial	1	0.00
Venta especial no indica la fecha de duración	13	0.00
Venta especial se excede los 3 meses	7	0.00
Fecha Vencida	12	0.00
Venta especial sin falta	88	0.00
TOTAL	**334**	**12,167.62**

VERIFICACIÓN DE OFICIO	**188**	**0.00**

Fuente: Sección Veracidad de la Publicidad.

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

RESULTADOS	CASOS	MONTO (B/.)
DENUNCIA/OFICO		
Honró	59	0.00
Sin Falta	173	0.00
QUEJAS		
Sin Falta	1	12.00
TOTAL	**233**	**12.00**

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.

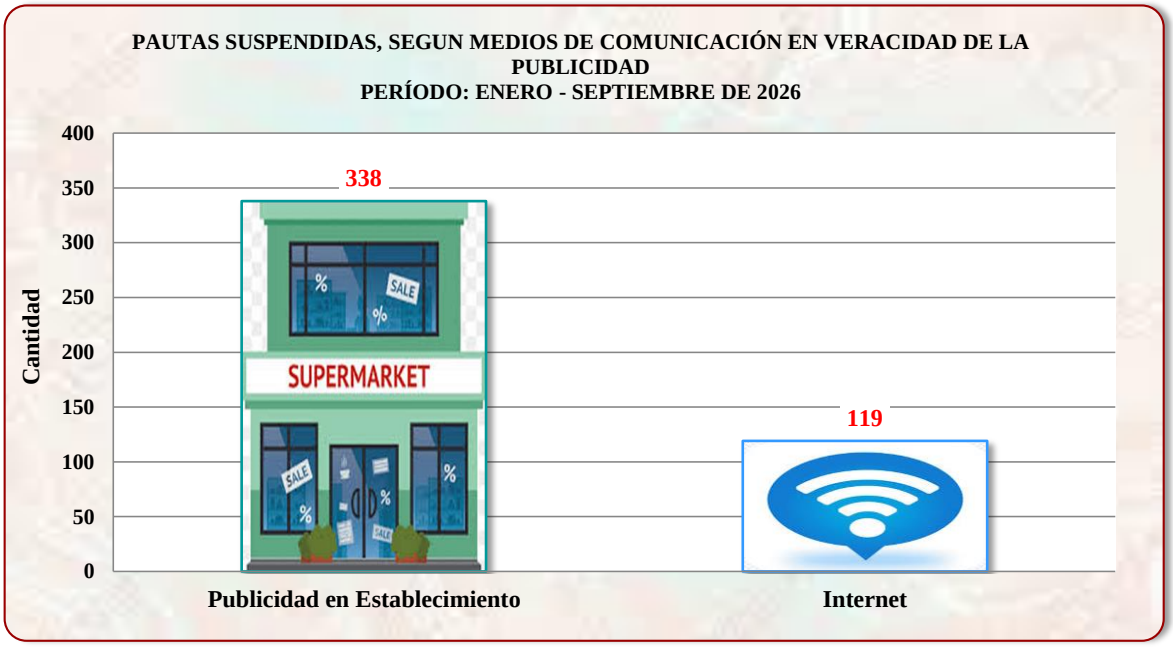
PRINCIPALES PAUTAS SUSPENDIDAS POR TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

MEDIOS	CANTIDAD
Publicidad en Establecimiento	338
Internet	119
TOTAL	**457**

Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.



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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

AGENTES ECONÓMICOS	CANTIDAD DE CASOS
FARMACIAS ARROCHA	8
MÁS MÓVIL	8
STEVEN´S	8
TODO A DOLLAR	6
ALMACEN TOTTO	5
CABLE & WIRELESS	5
SÚPER 99	5
SUPERMERCADOS REY	5
COCHEZ Y CÍA, S.A.	4
CROCS	4
DO IT CENTER	4
EL CAMPEON	4
MULTIMAX	4
MUMUSO	4
PANAFOTO, S.A.	4
SPORTLINE AMERICA	4
SUBWAY	4
ADIDAS STORE	3
BBB SHOES & BOOTS	3
EL MACHETAZO	3
ELA	3
MR PRECIO	3
NOVEY PANAMÁ	3
SPORTING SHOES GROUP	3
TITÁN	3
TOMMY HILFIGUERS	3
ALDO PANAMÁ	2
AMERICAN PETS	2
ANTONY MORATO	2
BURGUER KING	2
CALZASHOES	2
CARBONE	2
CASA DEL JAMÓN	2
CERVESER. BARÚ/HEINEKEN	2
CINÉPOLIS	2
CONVERSE	2
EL COSTO	2
FARMACIA EL JAVILLO	2
FARMACIAS METRO	2
FÉLIX B. MADURO	2
GRAND XIAOMI STORE(MOVICOM)	2
INTIMA SECRETS	2
JOGO PANAMÁ	2
KFC	2
KICKS STORE	2
LA AURORA SPORT	2
LUMICENTRO	2
MAGIC DREAMS PRODUCTION	2
MC DONALD´S	2
MELO PET & GARDEN	2
MIC	2
MODAS SAKS	2
NEW BALANCE	2
ONE TECH	2
OUTDOORS ADVENTURE	2
PANDORA JEWERLY	2
PAYLESS SHOES SOURSES	2
POPEYES	2
PUNTO MARYORISTA MALL SANTIAGO	2
REBAJAMODA OUTLET	2
REY	2
SAKS	2
SILABA MOTORS	2
SIMON´S JOYERÍA	2
SKECHER´S	2
SPORT FASHION	2
STRADIVARIUS	2
SUPER CARNES NUMERO SIETE	2
SUPER CENTRO EL IMAN PODEROSO	2
SUPERCENTRO ROSA	2
TICKET PLUS	2
VANS MULTIPLAZA	2
VENTAS SAN VICENTE	2
VICTORIA SECRET´S BELLEZA	2
"OTROS"	**313**
TOTAL	**522**

NOTA: "Otros" incluyen agentes económicos con una (1) queja.
Fuente: Sección de Veracidad de la Publicidad.

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE DE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

ACTIVIDAD	QUEJAS
Almacén por departamentos	122
Almacén de ropa y calzados	100
Zapaterías	38
Supermercados	27
Electrodomésticos/equipos electrónicos	26
Telefonia	15
Franquicias	15
Restaurantes / fondas	13
Distribuidoras e importadoras	13
Agencia de autos	11
Celulares	11
Joyería/Relojerías	11
Venta de autos usados	11
Farmacias	11
Animales	8
Ferreterías, materiales de construccion o similares	7
Panaderías / refresquerías	5
Tiendas, abarroterias,bancos,kioscos, etc	5
Minisuper	5
Clínicas	4
Mueblerías	4
Eventos artísticos	4
Perfumería	4
Otros	4
Agencias de viajes	3
Inmobiliarias	3
Materiales de construcción	3
Salón de belleza	3
Almacén de telas	3
Opticas	3
Venta por internet	3
Bancos	2
Estaciones de gasolinas	2
Pinturas	2
Imprentas	2
Bares,cantinas y bodegas	2
Universidad	2
Bienes y raices	2
Cines	2
Casinos	2
"OTROS"	**9**
TOTAL	**522**

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

Fuente: Veracidad de la Publicidad. ACODECO.

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

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

SEDE CENTRAL

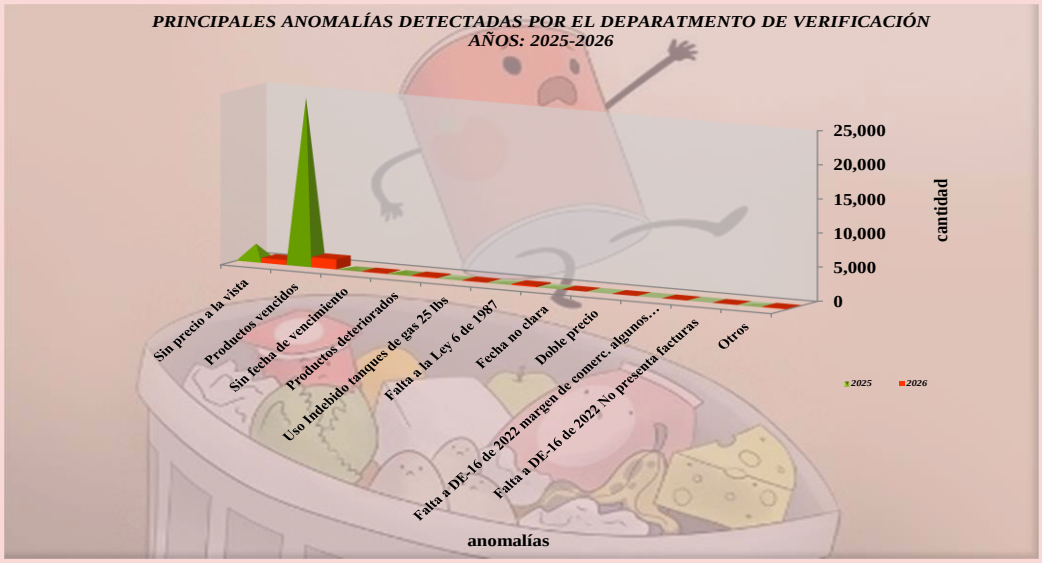
AÑOS : 2025-2026 (a septiembre)

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

TIPO DE ANOMALÍA	2025	2026
	Cantidad de Productos	Cantidad de Productos
Sin precio a la vista	2,378	719
Productos vencidos	24,480	1,483
Sin fecha de vencimiento	359	40
Productos deteriorados	430	113
Uso Indebido tanques de gas 25 lbs	89	31
Falta a la Ley 6 de 1987	115	151
Fecha no clara	97	0
Doble precio	8	4
Falta a DE-16 de 2022 margen de comerc. algunos prod. Importados	0	0
Falta a DE-16 de 2022 No presenta facturas	0	0
Otros	98	81
TOTAL	**28,054**	**2,622**

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, LEY 6 DE 1987 Y LEY 134 DE 2013 POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

DETALLE	CON ANOMALÍA	SIN ANOMALÍA
Actas levantadas de Ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987 y Ley 134 de 2013	311	239

Fuente: Departamento de Verificación



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

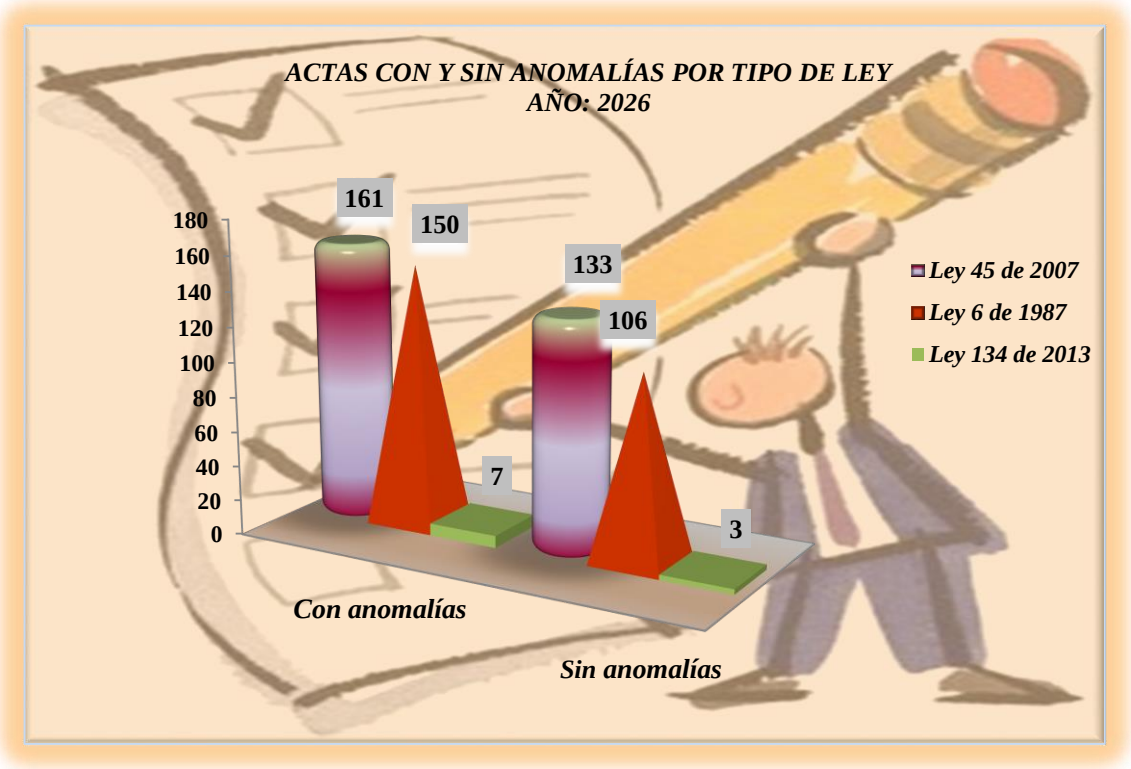
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

TIPO DE LEY	CON ANOMALÍAS	SIN ANOMALÍAS
Ley 45 de 2007	161	133
Ley 6 de 1987	150	106
Ley 134 de 2013	7	3

Fuente: Departamento de Verificación



ALGUNAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN TIPO EN VERIFICACIÓN

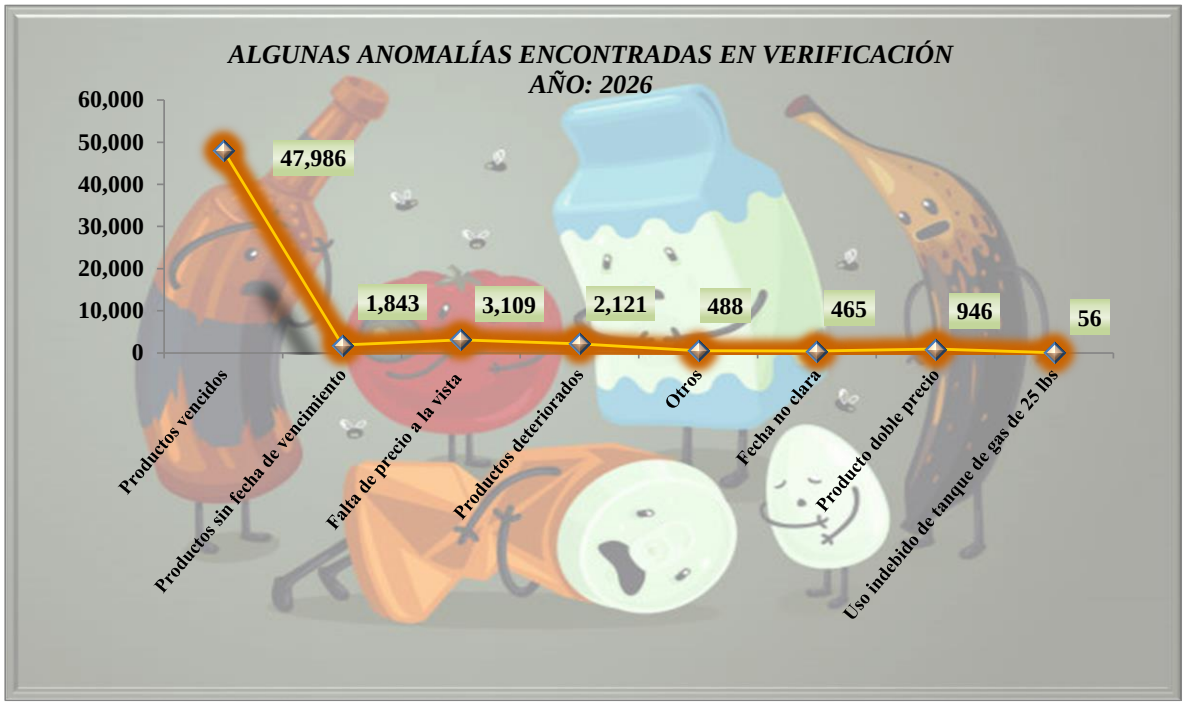
NACIONAL

PERÍODO : ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

TIPO DE ANOMALÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Productos vencidos	47,986	84.2
Productos sin fecha de vencimiento	1,843	3.2
Falta de precio a la vista	3,109	5.5
Productos deteriorados	2,121	3.7
Otros	488	0.9
Fecha no clara	465	0.8
Producto doble precio	946	1.7
Uso indebido de tanque de gas de 25 lbs	56	0.1
TOTAL	**57,014**	**100.0**

Fuente: Departamento de Verificación



ACTIVIDADES REALIZADAS, POR REGIONAL, SEGÚN TIPO DE ANOMALÍA, POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

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	102	1,181	69	32	0	7	151	719	125	127	462	134	**3,109**
Productos vencidos (PV)	productos	6,190	5,033	2,524	1,804	657	4,056	9,069	1,483	12,045	2,563	2,113	449	**47,986**
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	843	2	14	3	21	0	0	40	535	12	67	306	**1,843**
Productos deteriorados	productos	469	359	262	36	87	125	247	113	34	345	33	11	**2,121**
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	88	0	0	0	**88**
Producto doble precio	productos	0	940	0	0	0	0	1	4	0	0	1	0	**946**
Fecha no clara	productos	289	1	90	0	0	0	0	0	81	4	0	0	**465**
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	**4**
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	5	5	1	3	0	0	3	31	0	1	7	0	**56**
D.E. 24 Precio máximo en aguas embotelladas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
No recibir billetes de B/.50.00, B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
No aceptan monedas de un balboa	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	1	0	0	0	0	**1**
Cobro indebido	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	**4**
No da centavos devuelto	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	**3**
Incumplimiento de precios topes-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 cintillo	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 letrero	establecimiento	6	17	2	12	0	0	4	34	1	7	14	0	**97**
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	8	1	13	0	2	2	114	3	0	8	0	**151**
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	**3**
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	**4**
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento	6	13	0	1	0	0	0	0	0	8	0	0	**28**
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	3	0	4	0	0	0	7	0	0	0	0	**14**
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
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	8	1	1	0	0	0	15	0	1	2	0	**28**
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	1	0	**6**
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	2	0	0	0	0	0	12	0	5	1	0	**21**
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	9	0	**10**
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	0	**7**
Falta a la ley 81 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	**2**
Discriminación	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	**3**
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Venta atada	productos	1	1	0	0	0	0	0	4	0	0	1	6	**13**
TOTAL		**7,912**	**7,574**	**2,964**	**1,912**	**766**	**4,190**	**9,477**	**2,602**	**12,914**	**3,075**	**2,722**	**906**	**57,014**

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

Fuente: Departamento de Verificación

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
Falta precio a la vista (SPV)	productos	144	103	137	20	228	39	23	21	4	**719**
Productos vencidos (PV)	productos	128	432	65	7	66	179	61	545		**1,483**
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos						20	20			**40**
Productos deteriorados	productos		18			3	87		5		**113**
Productos doble fecha de expiración	productos										**0**
Producto doble precio	productos				1		2		1		**4**
Fecha no clara	productos										**0**
Incumplimiento con la información comercial	productos	3	1	1	1	1		1	2	7	**17**
Venta atada	productos	1	3	7							**11**
Incumplimiento de precios topes-gas	productos								1		**1**
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	4		1	3	5	11	2	4	1	**31**
No recibir billetes de B/.50.00, B/.100.00	establecimiento						1				**1**
No aceptan monedas de un balboa	establecimiento										**0**
Cobro indebido de propina	establecimiento					1					**1**
Cobro indebido	establecimiento	1				1		1			**3**
No da centavos devuelto	establecimiento						2			1	**3**
Incumplimiento de precios topes-combustible	estaciones										**0**
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor -43"con DVB-T, sin logo	establecimiento										**0**
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor-43 sin DVB-T, no lo informa	establecimiento										**0**
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 sin DVB-T, sin cintillo	establecimiento										**0**
*Falta a la Ley 45 de 2007 Televisor +43 con DVB-T, sin logo	establecimiento										**0**
*Falta a la Ley 45 de 2007 No cumple con trámite de excepcionalidad	establecimiento										**0**
*Falta a la Ley 45 de 2007 Caja decodificadora con DVB-T, sin logo	establecimiento										**0**
Falta a la ley 6ta de 1987 sin letreros	establecimiento		3	21				30	4		**58**
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica descuento	establecimiento	11			11	8	8	15	15	22	**90**
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento							1			**1**
Falta a la ley 6ta de 1987 No brinda trato preferencial	establecimiento				1				1		**2**
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento										**0**
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento			2	1	1	2	1			**7**
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento										**0**
Acaparamiento	establecimiento										**0**
DE 17 No cumple con el descuento del 30% de los 170 medicamentos	establecimiento										**0**
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento		4	1							**5**
No entrega constancia de pago	establecimiento	2		8	2	1	2	3		2	**20**
Verificación de alerta internacional	productos										**0**
Artículo No:56 estacionamientos (información comercial)	estacionamiento										**0**
Discriminación	estacionamiento			1					2		**3**
Publicidad engañosa	estacionamiento										**0**
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito	establecimiento										**0**
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	1		1				2	1	2	**7**
Falta a la Ley 81 de 2009 tarjetas de crédito- Cobro de recargo	establecimiento				1		1				**2**
Decreto No.57 Chances y Billetes	establecimiento										**0**
Verificaciones especiales	establecimiento										**0**
TOTAL		**295**	**564**	**245**	**48**	**315**	**354**	**160**	**602**	**39**	**2,622**

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

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

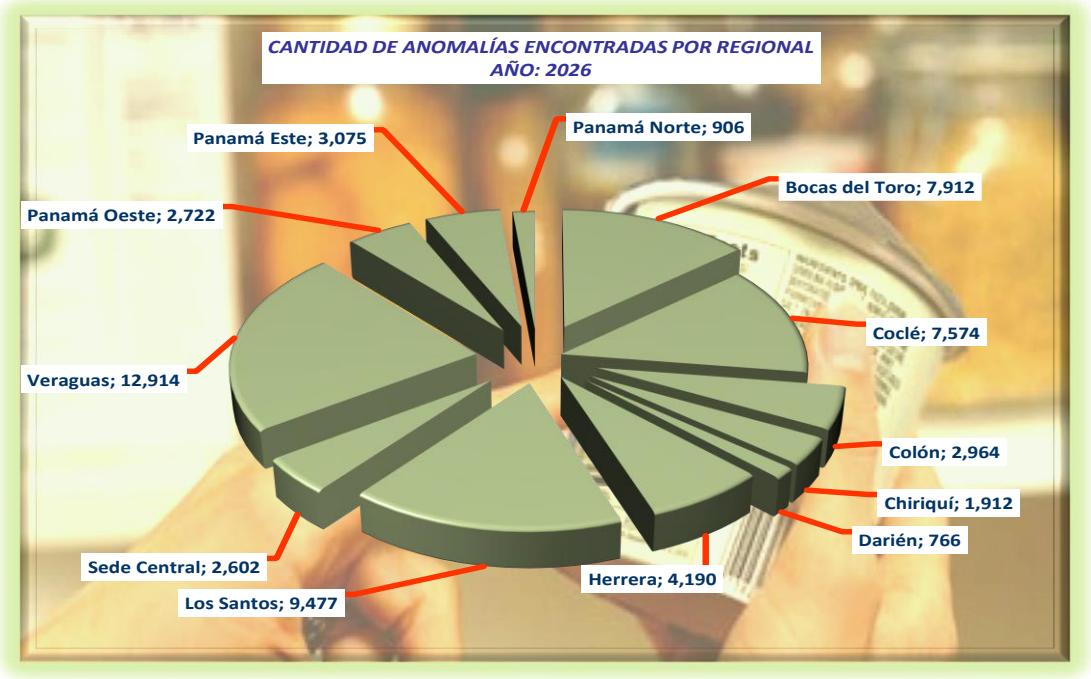
NACIONAL

PERIODO : ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

REGIONAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL (%)
Bocas del Toro	7,912	13.9
Coclé	7,574	13.3
Colón	2,964	5.2
Chiriquí	1,912	3.4
Darién	766	1.3
Herrera	4,190	7.3
Los Santos	9,477	16.6
Sede Central	2,602	4.6
Veraguas	12,914	22.7
Panamá Oeste	2,722	4.8
Panamá Este	3,075	5.4
Panamá Norte	906	1.6
TOTAL	**57,014**	**100.0**

Fuente: Departamento de Verificación



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

REGIONALES

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

TIPO DE ANOMALÍA	UNIDAD DE MEDIDA	REGIONALES											TOTAL
		Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Veraguas	Panamá Este	Panamá Oeste	Panamá Norte	
Falta de precio a la vista (SPV)	productos	102	1,181	69	32	0	7	151	125	127	462	134	**2,390**
Productos vencidos (PV)	productos	6,190	5,033	2,524	1,804	657	4,056	9,069	12,045	2,563	2,113	449	**46,503**
Productos sin fecha de vencimiento (SFV)	productos	843	2	14	3	21	0	0	535	12	67	306	**1,803**
Productos deteriorados	productos	469	359	262	36	87	125	247	34	345	33	11	**2,008**
Productos doble fecha de expiración	productos	0	0	0	0	0	0	0	88	0	0	0	**88**
Producto doble precio	productos	0	940	0	0	0	0	1	0	0	1	0	**942**
Fecha no clara	productos	289	1	90	0	0	0	0	81	4	0	0	**465**
Incumplimiento de precios topes-gas	productos	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	**3**
Uso Indebido de tanques de gas de 25 lbs	productos	5	5	1	3	0	0	3	0	1	7	0	**25**
D.E. 24 Precio máximo en aguas embotelladas	productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
No recibir billetes de B/.50.00, B/.100.00	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
No aceptan monedas de un balboa	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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 letrero	establecimiento	6	17	2	12	0	0	4	1	7	14	0	**63**
Falta a la ley 6ta de 1987 no aplica el descuento	establecimiento	0	8	1	13	0	2	2	3	0	8	0	**37**
Falta a la ley 6ta de 1987 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	**2**
Falta a la ley 6ta de 1987 no brinda trato preferencial	establecimiento	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	**2**
Falta a la ley 134 de 2013 sin letrero	establecimiento	6	13	0	1	0	0	0	0	8	0	0	**28**
Falta a la ley 134 de 2013 no aplica el descuento	establecimiento	0	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	**7**
Falta a la ley 134 de 2013 letrero con información incorrecta	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
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	8	1	1	0	0	0	0	1	2	0	**13**
Cobro del 7% (I.T.B.M.S) en útiles escolares	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	**2**
No entrega constancia de pago	establecimiento	1	2	0	0	0	0	0	0	5	1	0	**9**
Publicidad engañosa	establecimiento	0	0	0	0	1	0	0	0	0	9	0	**10**
Falta a la ley 81 de 2009 tarjetas de crédito - Exige compra mínima	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	0	**1**
Verificaciones especiales	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Venta atada	productos	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	6	**9**
TOTAL POR REGIONAL		**7,912**	**7,574**	**2,964**	**1,912**	**766**	**4,190**	**9,477**	**12,914**	**3,075**	**2,722**	**906**	**54,412**

Fuente: Departamento de Verificación

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2026

Próxima act. a octubre el el 20-11-26

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2026		PERÍODO: 2006 - 2026	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS VENCIDOS	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO 99	523	14.1	232,689	70.3
SUPERMERCADO MR. PRECIO	752	20.2	17,874	5.4
SUPER CARNES	754	20.3	8,711	2.6
SUPERMERCADO REY	517	13.9	24,280	7.3
SUPERMERCADO XTRA	782	21.0	27,907	8.4
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	292	7.9	9,730	2.9
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,674	1.1
SUPER KOSHER		0.0	1,950	0.6
SUPERMERCADO RIBA SMITH	84	2.3	1,175	0.4
DELI (K) MARKET		0.0	849	0.3
MEGA DEPOT		0.0	761	0.2
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	652	0.2
POLL MART		0.0	361	0.1
PRICE SMART	12	0.3	359	0.1
SUPERMERCADO EL TAJONASO		0.0	79	0.0
TOTAL	**3,716**	**100.0**	**331,051**	**100.0**

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

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

Fuente: Departamento de Verificación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2026

Próxima act. a octubre el 20-11-26

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2026		PERÍODO: 2006 - 2026	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	29	9.1	18,734	7.6
SUPERMERCADO 99	47	14.7	117,896	48.1
SUPERMERCADO XTRA	116	36.3	42,463	17.3
SUPERMERCADO REY	16	5.0	37,021	15.1
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,524	1.4
SUPERMERCADO MR. PRECIO	60	18.8	19,334	7.9
SUPER CARNES	52	16.3	654	0.3
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	543	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	**320**	**100.0**	**245,158**	**100.0**

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

Fuente: Departamento de Verificación.

CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026 Y CONSOLIDADO DE 2006 A 2026

Próxima act. a octubre el 20-11-26

AGENTE ECONÓMICO	AÑO: 2026		PERÍODO: 2006 - 2026	
	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD DE PRODUCTOS SIN FECHA VENCIMIENTO	% CANTIDAD PRODUCTOS
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	86	31.4	2,427	5.4
SUPERMERCADO 99		0.0	14,020	31.4
SUPER CARNES	99	36.1	1,591	3.6
SUPERMERCADO MR. PRECIO	6	2.2	2,579	5.8
SUPERMERCADO REY	23	8.4	7,924	17.7
SUPERMERCADO RIBA SMITH		0.0	1,750	3.9
SUPERMERCADO XTRA	60	21.9	7,270	16.3
SUPERMERCADO EL FUERTE		0.0	3,215	7.2
PRICE MART		0.0	2,726	6.1
MEGA DEPOT		0.0	600	1.3
DELI (K) MARKET		0.0	192	0.4
SUPERMERCADO CASA DE LA CARNE		0.0	243	0.5
SUPER KOSHER		0.0	145	0.3
TOTAL	**274**	**100.0**	**44,682**	**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.

VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

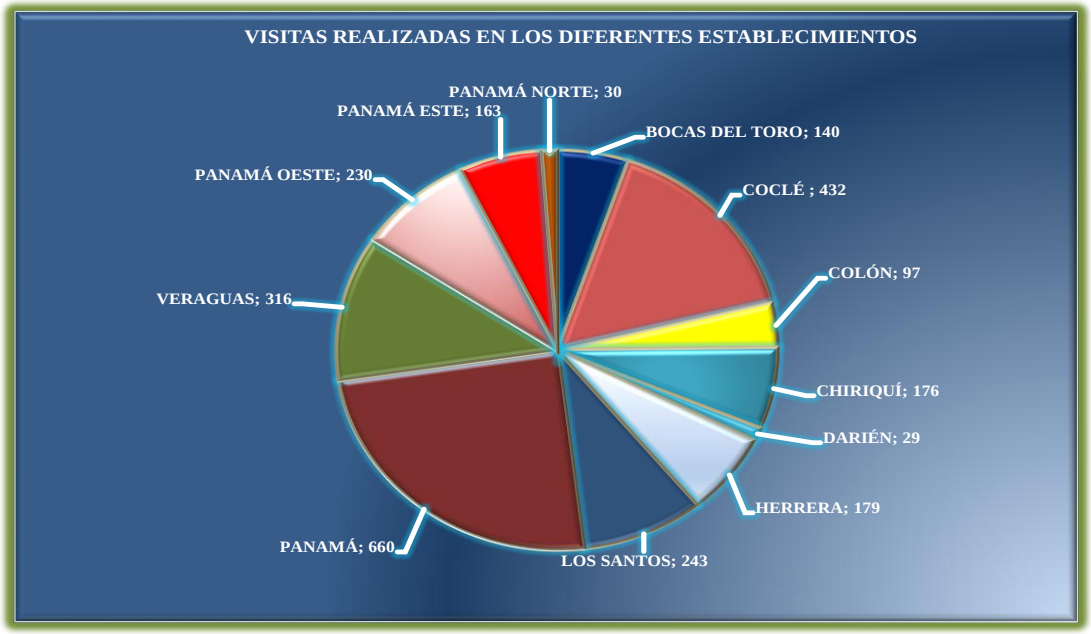
NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

ESTABLECIMIENTOS	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	TOTAL
Abarroterías,Tiendas, Kioscos, Bancos, Fruteria,etc.	17	62	4	27	0	18	25	22	26	0	13	1	**215**
Almacenes	8	22	2	10	0	21	26	46	46	60	4	0	**245**
Animales	0	4	2	0	0	11	0	14	0	0	0	0	**31**
Auto Repuestos	0	5	0	1	0	2	2	0	0	1	4	0	**15**
Alquiler de Autos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**2**
Agencia de Autos	0	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	0	**27**
Agencia de Viajes	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	**5**
Bares, Discotecas, Cantinas y Bodegas	0	2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	**7**
Bancos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	**2**
Casas de Empeños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**1**
Casinos	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**3**
Carnicerías	0	0	0	3	0	4	0	1	0	1	0	0	**9**
Celulares	0	7	4	0	0	4	0	0	0	1	2	0	**18**
Cines	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Clínicas y Hospitales	0	4	0	1	0	1	0	10	0	1	13	0	**30**
Colegios y Escuelas	1	2	0	2	0	0	1	20	1	10	3	4	**44**
Computadoras	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Constructoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**1**
Cooperativas	1	0	0	0	0	1	1	0	19	0	0	0	**22**
Distribuidora e Importadoras	0	11	0	0	0	3	1	6	1	0	3	0	**25**
Equipo Medico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Electrodoméstico/Equipos Electrónicos	0	1	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	**6**
Electronicas	0	1	0	0	0	0	8	3	0	0	0	0	**12**
Estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	**7**
Estaciones de Gasolina	3	2	0	5	0	1	4	6	0	0	3	0	**24**
Eventos Artísticos	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	**2**
Farmacias	0	9	1	1	0	1	3	15	12	3	5	0	**50**
Ferreterías	3	6	0	1	0	6	13	0	12	2	4	1	**48**
Funerarías	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**1**
Hoteles y Pensiones	4	14	1	8	2	0	2	20	0	5	0	0	**56**
Internet	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	**2**
Joyería y Relojería	0	1	0	0	0	0	0	6	0	3	0	0	**10**
Imprenta y Copiadoras	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**
Lavanderías y Lavamáticos	0	8	6	1	0	1	3	7	0	4	0	2	**32**
Librería	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Materiales de Construcción	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	**5**
Mini Super	61	96	44	39	26	77	64	80	136	52	51	11	**737**
Mueblerías	0	0	0	0	0	0	1	3	0	2	0	0	**6**
Opticas	0	2	0	1	0	0	0	4	0	0	2	0	**9**
Otros	9	17	0	1	0	0	5	34	0	2	1	1	**70**
Panaderías/Refresquerías	0	18	5	0	0	1	7	19	1	8	2	1	**62**
Perfumerías	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	**1**
Pintura	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**11**
Restaurantes / Fondas	11	67	10	54	0	11	28	233	28	25	24	0	**491**
Repuestos y Rep. (Taller no Autos)	0	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	**5**
Salón de Belleza	0	3	0	1	0	1	7	6	0	2	0	0	**20**
Sedería y Sastreria	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**
Servicios Eléctricos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Supermercados	14	53	7	15	1	12	29	31	22	33	19	4	**240**
Telefonía	0	1	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	**9**
Transporte (Fletes y Similares)	0	2	0	4	0	1	0	2	3	0	0	1	**13**
Taller de Reparaciones de Autos	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	**6**
Tv por Cable	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Universidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Ventas de Autos Usados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
Veterinarias	8	2	0	0	0	2	8	0	0	7	9	1	**37**
Zapatería	0	1	0	0	0	0	2	0	6	3	0	0	**12**
TOTAL DE VISITAS	**140**	**432**	**97**	**176**	**29**	**179**	**243**	**660**	**316**	**230**	**163**	**30**	**2,695**

Fuente: Departamento de Verificación.



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

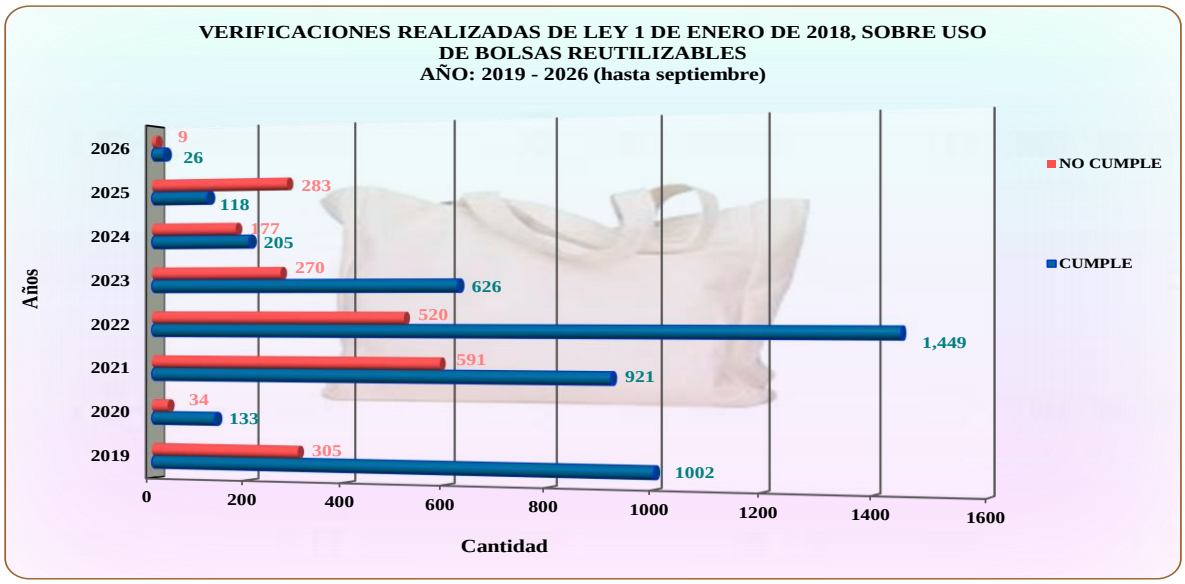
A NIVEL NACIONAL

AÑO: 2019 - 2026 (hasta septiembre)

AÑOS	VERIFICACIONES REALIZADAS POR DIFERENTES MOTIVOS		TOTAL DE AGENTES VISITADOS
	CUMPLE	NO CUMPLE	
2019	1002	305	**914**
2020	133	34	**120**
2021	921	591	**763**
2022	1,449	520	**743**
2023	626	270	**352**
2024	205	177	**196**
2025	118	283	**191**
2026	26	9	**12**
TOTAL	**4,480**	**2,189**	**3,291**

NOTA: En el total de agentes visitados se toma por establecimientos, sin embargo cada establecimiento puede incurrir en más de una falta.

Fuente: Departamento de Verificación



DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

VERIFICACIÓNES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

SEDE CENTRAL

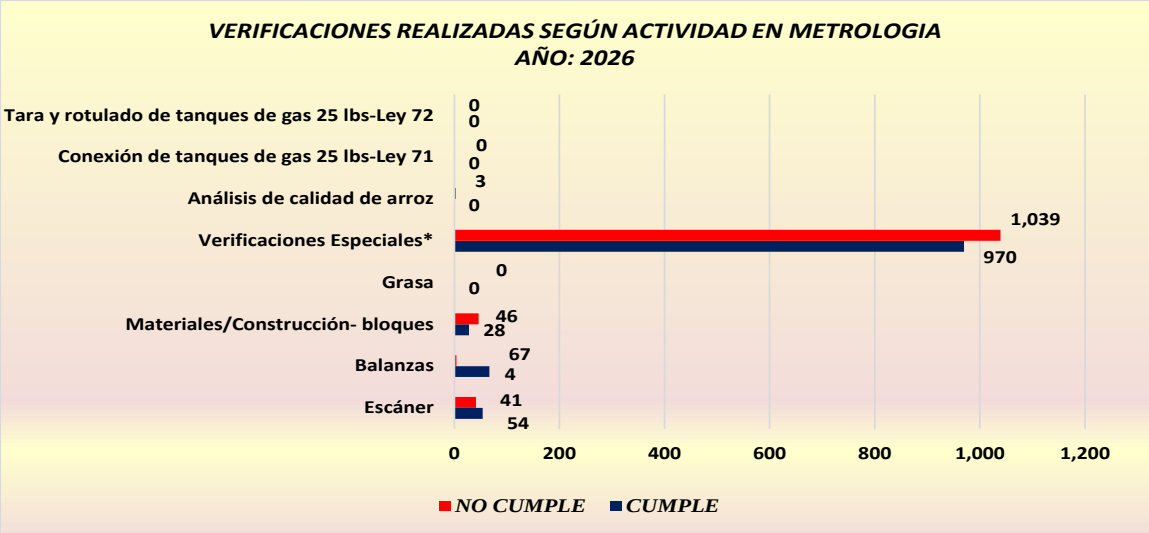
PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20-11-2026

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	54	41
Balanzas	67	4
Materiales/Construcción- bloques	28	46
Grasa	0	0
Verificaciones Especiales*	970	1,039
Análisis de calidad de arroz	0	3
Conexión de tanques de gas 25 lbs-Ley 71	0	0
Tara y rotulado de tanques de gas 25 lbs-Ley 72	0	0

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

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIONES DE CONTENIDO NETO REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA

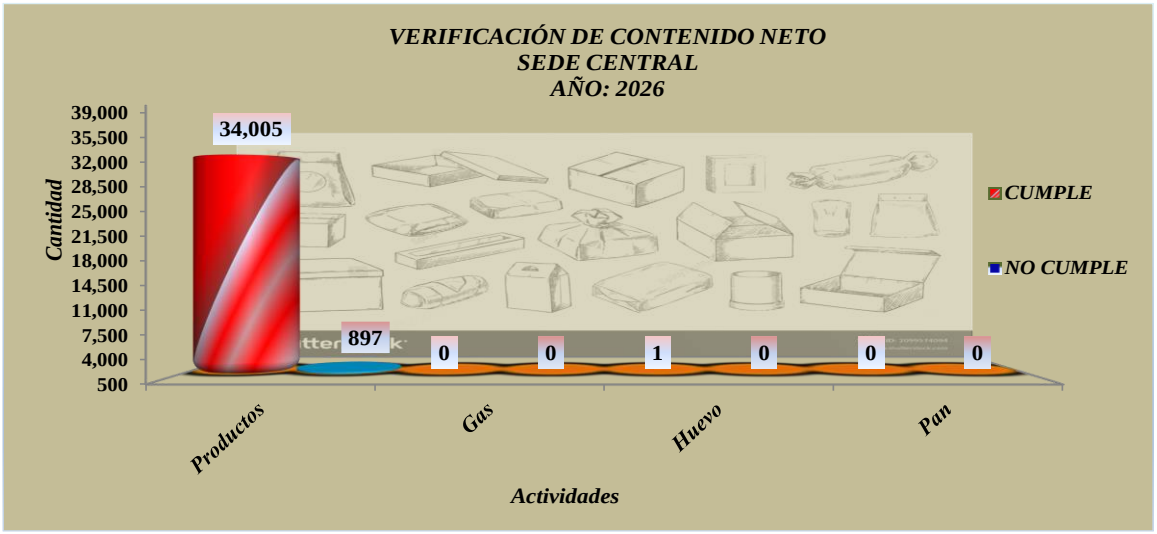
SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20-11-2026

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Productos	34,005	897
Gas	0	0
Huevo	1	0
Pan	0	0

Fuente: Departamento de Metrología.



VERIFICACIÓNES DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLES REALIZADAS POR EL SEDE CENTRAL

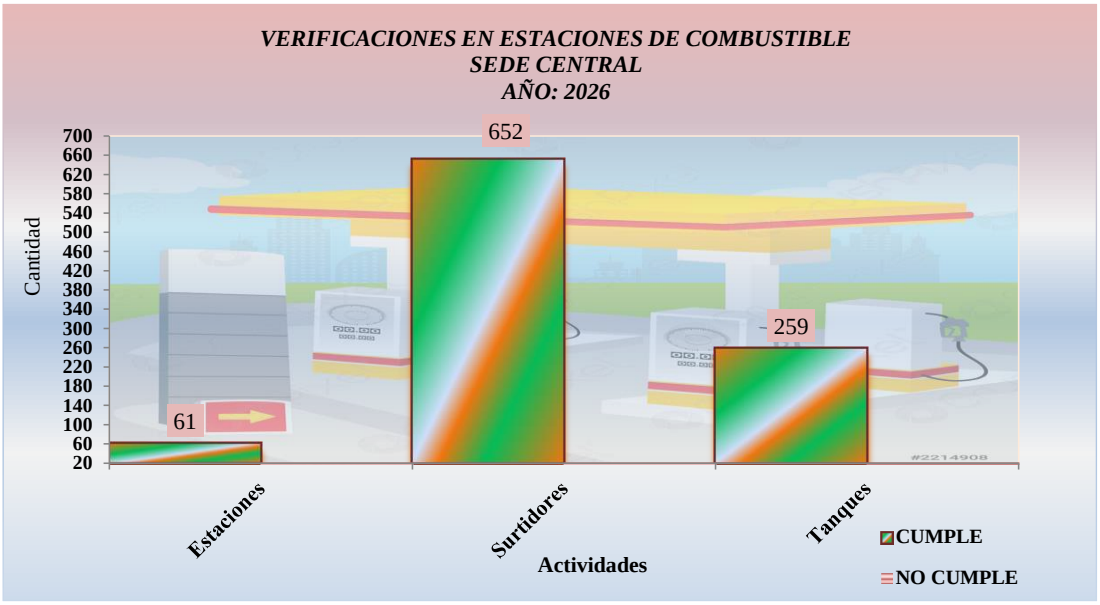
PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20-11-2026

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Estaciones	61	9
Surtidores	652	10
Tanques	259	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: 2026 - 2025

Próxima act. a octubre el 20/11/2026

ACTIVIDADES	Cumple 2026	No Cumple 2026	Cumple 2025	No Cumple 2025
Escáner	439	77	249	196
Pesas y Balanzas	169	32	591	97
Combustible (1)	1,143	24	1,407	49
Contenido Neto (lotes) (2)	34,235	1,044	36,529	4,105
Mat. Construcción (establec) (3)	41	55	93	205
Grasas (pailas-freidoras)	23	1	709	25
Verificación de conexión de tanques de gas 25 lbs-Ley 71	0	380	2,365	1,207
Verificación de tara y rotulado de tanques de gas 25 lbs-Ley 72	236	141	3,219	354
Análisis de Calidad de Arroz	0	3	1	5
Verificaciones Especiales	1,037	1,162	277	280
TOTAL	**37,323**	**2,919**	**45,440**	**6,523**

(1) Combustible incluye estaciones,surtidores y tanques.

(2) Contenido neto incluye productos,utiles escolares,cemento, pan,huevos,gas.

(3) Materiales de construcción inclute arena-piedra y bloques.

Fuente: Departamento de Metrología.

VERIFICACIÓNES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20-11-2026

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	3	0	0	0	0	0	3	**3**
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	37	4	0	0	2	1	46	21	9	0	67	4	8	2	0	0	169	32	**201**
- A favor del consumidor	balanza	0		0		0		0		0		0		0		2		0		2		**2**
- En contra del consumidor	balanza	0		1		0		0		4		0		1		0		0		6		**6**
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**
Análisis Fisicoquímicos	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	34,005	897	0	0	0	0	34,005	899	**34,904**
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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**
Verificación de venta pan por peso	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	14	0	0	0	0	21	14	**35**
Verificación contenido neto de huevos	producto (huevo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	**1**
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	229	145	0	0	0	0	0	0	0	0	229	145	**374**
Verificación de conexión de tanques de gas 25 lbs-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	380	0	0	0	0	0	0	0	0	0	380	**380**
Verificación de tara y rotulado de tanques de gas 25 lbs-Ley 72	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	236	141	0	0	0	0	0	0	0	0	236	141	**377**
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	23	0	0	0	0	14	23	**37**
Bloques	establecimiento	0	0	4	5	0	0	0	0	9	4	0	0	14	23	0	0	0	0	27	32	**59**
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	2	3	1	0	1	0	2	0	15	2	61	9	0	0	0	0	82	14	**96**
Verificación de surtidores de combustible (1)	surtidor	0	0	0	0	0	0	149	0	0	0	0	0	652	10	0	0	0	0	801	10	**811**
- A favor del consumidor	surtidor	0		0		0		0		0		0		2		0		0		2		**2**
- En contra del consumidor	surtidor	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		**0**
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	259	0	0	0	0	0	260	0	**260**
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**
Verificación de escáner	establecimiento	0	0	10	7	11	1	355	18	3	3	4	4	54	41	2	3	0	0	439	77	**516**
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto	0		6		0		9		9		29		74		5		0		132		**132**
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto	0		7		1		8		5		9		34		0		0		64		**64**
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	23	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	1	**24**
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)**	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Información comercial	marca	0	0	2	8	0	0	0	0	16	3	0	0	10	3	0	0	0	0	28	14	**42**
Verificaciones Especiales *	prod x marca -establec	0	0	3	6	0	0	0	0	63	5	0	66	970	1,039	1	46	0	0	1,037	1,162	**2,199**
TOTAL DE ACTIVIDADES		**0**	**0**	**58**	**35**	**12**	**1**	**531**	**20**	**604**	**702**	**28**	**72**	**36,128**	**2,066**	**11**	**51**	**0**	**0**	**37,372**	**2,947**	**40,319**

(*) 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

VERIFICACIÓNES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, POR MES, SEGÚN ACTIVIDADES
SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20-11-2026

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		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	2			0	1							**0**	**3**	**3**
Verificación de pesas y balanzas	balanza			3	1	48	1	15	1									1	1	**67**	**4**	**71**
- A favor del consumidor	balanza							0										0		**0**		**0**
- En contra del consumidor	balanza							1										0		**1**		**1**
Cantidad de Balanzas Retiradas	balanza mecánica																	0	0	**0**	**0**	**0**
Análisis Físicoquímicos	marcas																			**0**	**0**	**0**
Verificación contenido neto de productos	lote-producto	62	38									0	100			34	0	33,909	759	**34,005**	**897**	**34,902**
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									20	11	0	2			1	1			**21**	**14**	**35**
Verificación contenido neto de Huevos	lote-producto (huevo)																	1	0	**1**	**0**	**1**
Verificación contenido neto de Gas	lote-producto (cilindro)																			**0**	**0**	**0**
Verificación de conexión de tanques de gas 25 lbs-Ley 71	producto (cilindro)																			**0**	**0**	**0**
Verificación de tara y rotulado de tanques de gas 25 lbs-Ley 72	producto (cilindro)																			**0**	**0**	**0**
Verificación de anâlisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)																			**0**	**0**	**0**
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	14	23																	**14**	**23**	**37**
Bloques	establecimiento	14	23																	**14**	**23**	**37**
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones			4	0	0	1	0	1	8	1	30	1	11	3	8	0	0	2	**61**	**9**	**70**
Verificación de surtidores de combustible	surtidor			8	0			0	8	26	1	355	1	234	0	26	0	3	0	**652**	**10**	**662**
- A favor del consumidor	surtidor									1		1		0				0		**2**		**2**
- En contra del consumidor	surtidor									0				0				0		**0**		**0**
Verificación de tanques de combustible	tanques			6	0					29	0	135	0	74	0	12	0	3	0	**259**	**0**	**259**
Verificación de agroquímicos	establecimiento																			**0**	**0**	**0**
Verificación de escáner	establecimiento	1	0	14	22	10	3	2	0	3	0	5	3	0	2	19	10	0	1	**54**	**41**	**95**
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto			46		2						0		0		26		0		**74**		**74**
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto			21		2						4		1		5		1		**34**		**34**
Verificación de grasas	freidora																			**0**	**0**	**0**
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)**	establecimiento																			**0**	**0**	**0**
Información comercial	marca									9	3					1	0			**10**	**3**	**13**
Verificaciones Especiales *	prod-establec-marca	897	215	21	496	3	221	0	9	1	0	3	2	10	72	35	23	0	1	**970**	**1,039**	**2,009**
TOTAL DE ACTIVIDADES		**988**	**299**	**56**	**519**	**61**	**226**	**17**	**21**	**96**	**16**	**528**	**110**	**329**	**77**	**136**	**34**	**33,917**	**764**	**36,128**	**2,066**	**38,194**

(*) Las verificaciones especiales incluye actividades que no tienen actas especificas (cebollas, pollo, 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.

VERIFICACIÓNES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGIA, SEGÚN ACTIVIDADES

REGIONALES

PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2026

Próxima act. a octubre el 20-11-2026

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**
Verificación de pesas y balanzas	balanza	0	0	37	4	0	0	2	1	46	21	9	0	8	2	0	0	**102**	**28**	**130**
- A favor del consumidor	balanza		0		0		0		0		0		0		2		0		**2**	**2**
- En contra del consumidor	balanza		0		1		0		0		4		0		0		0		**5**	**5**
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**
Análisis Físicoquímicos (1)	marcas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
Verificación contenido neto de productos	producto	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**2**	**2**
Verificación contenido neto de pan	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
Verificación contenido neto Útiles Escolares	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
Verificación contenido neto Cemento	producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
Verificación de venta pan por peso (2)	establecimiento	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**
Verificación contenido neto de gas	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	229	145	0	0	0	0	0	0	**229**	**145**	**374**
Verificación de conexión de tanques de gas 25 lbs-Ley 71	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	380	0	0	0	0	0	0	**0**	**380**	**380**
Verificación de tara y rotulado de tanques de gas 25 lbs-Ley 72	producto (cilindro)	0	0	0	0	0	0	0	0	236	141	0	0	0	0	0	0	**236**	**141**	**377**
Verificación de análisis de calidad de las legumbres secas,porotos,frijoles y lentejas	productos (bolsa)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
Materiales de Construcción (arena y piedras)	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
Bloques	establecimiento	0	0	4	5	0	0	0	0	9	4	0	0	0	0	0	0	**13**	**9**	**22**
Estaciones de combustible (incluye certificado de calibración,lubricantes,tablero de precio,denominación del combustible,sello de los surtidores,etc)	estaciones	0	0	2	3	1	0	1	0	2	0	15	2	0	0	0	0	**21**	**5**	**26**
Verificación de surtidores de combustible	surtidor	0	0	0	0	0	0	149	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**149**	**0**	**149**
- A favor del consumidor	surtidor		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**
Verificación de tanques de combustible	tanques	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**	**0**	**1**
Verificación de agroquímicos	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
Verificación de escáner	establecimiento	0	0	10	7	11	1	355	18	3	3	4	4	2	3	0	0	**385**	**36**	**421**
- Bajo cargo (a favor del consumidor)	producto		0		6		0		9		9		29		5		0		**58**	**58**
- Sobre cargo (en contra del consumidor)	producto		0		7		1		8		5		9		0		0		**30**	**30**
Verificación de grasas	freidora o paila	0	0	0	0	0	0	23	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**23**	**1**	**24**
Verificación de Procedencia del Producto Alimenticio (Ley 113 de 2019)**	establecimiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
Información comercial	marca	0	0	2	8	0	0	0	0	16	3	0	0	0	0	0	0	**18**	**11**	**29**
Verificaciones Especiales *	prod-establec	0	0	3	6	0	0	0	0	63	5	0	66	1	46	0	0	**67**	**123**	**190**
TOTAL DE ACTIVIDADES		**0**	**0**	**58**	**35**	**12**	**1**	**531**	**20**	**368**	**561**	**28**	**72**	**11**	**51**	**0**	**0**	**1,008**	**740**	**1,748**

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

(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.