

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Conciliación  
Febrero, 2015**



**Marzo, 2015**

**Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo  
NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	34	27,0	37.522,37	1.275.760,74
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	23,0	20.814,38	603.616,91
CLÁUSULA ABUSIVA	22	17,5	17.835,69	392.385,15
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	7,1	38.883,61	349.952,51
COBRO INDEBIDO	6	4,8	19.083,43	114.500,60
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	4,8	9.045,28	54.271,68
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	4,8	65.975,19	395.851,12
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	4,0	2.219,20	11.096,00
VICIO OCULTO	4	3,2	44.103,68	176.414,71
VENTA ENGAÑOSA	1	0,8	15.800,00	15.800,00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0,8	0,00	0,00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0,8	9.200,00	9.200,00
CUSTODIA DE BIEN	1	0,8	11.400,00	11.400,00
DAÑO Y PERJUCIO	1	0,8	127.500,00	127.500,00
<b>TOTALES</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>28.077,38</b>	<b>3.537.749,42</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.*

*Fuente: ACODECO*

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio  
NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	13	22,8	35.329,74	459.286,68
DESISTIMIENTO	9	15,8	34.076,26	306.686,37
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	15,8	11.129,24	100.163,19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	14,0	56.205,51	449.644,11
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	7,0	47.551,31	190.205,25
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	7,0	69.242,75	276.971,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	5,3	35.683,33	107.050,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	3,5	37.018,34	74.036,67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	3,5	47.007,94	94.015,88
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	1,8	18.500,00	18.500,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	1,8	43.000,00	43.000,00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1,8	854,93	854,93
<b>TOTALES</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>	<b>37.200,25</b>	<b>2.120.414,08</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo de 2015.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por  
Actividades**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	60
Agencia de autos	30
Venta de Autos Usados	8
Escuela/Colegio	7
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Taller de Reparación de Autos	2
Eventos Artísticos	2
Agencias de Viajes	1
Clínicas	1
Cursos de Inglés	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Funerarias	1
Decoración	1
Fábricas de Muebles	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>126</b>

**FUENTE: ACODECO**

**Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Nacional**

Período: Enero - Febrero 2015

**CONTROL DE PRECIO**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	59	100
<b>TOTALES</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

**Ley 6ta. JUBILADOS**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	29	61,7
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	7	14,9
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	6	12,8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	2	4,3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	2	4,3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	1	2,1
<b>TOTALES</b>	<b>47</b>	<b>100,0</b>

**Ley 45**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	40	17,5
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	36	15,7
NO CUMPLEN	20	8,7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	16	7,0
ESCÁNER	11	4,8
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	10	4,4
FALTA DE INFORMACION PROPINA	10	4,4
BALANZAS	9	3,9
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	8	3,5
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	8	3,5
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3,1
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	7	3,1
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	7	3,1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	6	2,6
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	4	1,7
BILLETES DE B/ 50.00 Y 100.00	3	1,3
PESO NETO	3	1,3
MONOPOLIO	3	1,3
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	3	1,3
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	2	0,9
GAS LICUADO PRECIO TOPE	2	0,9
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2	0,9
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0,9
INFORMACION NO VERAZ	2	0,9
VENTA ATADA	2	0,9
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0,9
DISCRIMINACIÓN	1	0,4
COMBUSTIBLE	1	0,4
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0,4
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0,4
<b>TOTALES</b>	<b>229</b>	<b>100,0</b>

**Ley 81 Tarjetas de Crédito**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	2	50,0
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	50,0
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>

**Ley 134 de Discapacitados**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	1	100,0
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>

FUENTE:ACODECO

<b>TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014</b>	<b>340</b>
--	------------

\*El Decreto No. 303 modifica al Decreto No. 165 del Control de Precios de la Canasta Básica

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL**  
**Enero-Febrero 2015**

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	2	7	4	23	4	0	4	12	14	12	5	87
TELEFÓNICA (3)	2	4	5	9	0	9	1	160	5	12	0	207
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	119	0	0	0	119
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	39	0	0	0	39
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	85	0	0	0	85
WEB	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	57	0	0	0	57
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>502</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>624</b>

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL**  
**Enero - Febrero 2015**

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	33	41	94	272	8	51	16	1.559	217	191	36	2.518
TELEFÓNICA (3)	1	14	20	7	0	3	3	1.424	72	23	10	1.577
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	391	0	0	0	391
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>55</b>	<b>114</b>	<b>279</b>	<b>8</b>	<b>54</b>	<b>19</b>	<b>3.384</b>	<b>289</b>	<b>214</b>	<b>46</b>	<b>4.496</b>

Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	1.206.925,59
CLÁUSULA ABUSIVA	17	387.765,15
COBRO INDEBIDO	6	114.500,60
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	395.851,12
VICIO OCULTO	3	150.950,00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	314.381,99
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	6.117,19
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	2.321,00
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>2.578.812,64</b>

**CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	15	899.902,79
ACUERDO	19	832.278,99
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>1.732.181,78</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 09-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A	3
EL POBLADO PANAMA, S.A.	3
E.G.S PANAMA, S.A.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
L. FERNANDO	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BROSTEL COMPANY INC. / CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO VALLE LAS MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HAUS, S.A. / ISTHMUS REAL STATE DEVELOPMENT CORP.	1
ICON TOWER 8A, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A. / VIA TERTIA PANAMA	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LUXORY CORP / BELVIEW TOWERS CORP.	1
OH GROUP	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DES.URBANISTICO, S.A	1
PROMOTORA ( NETWORK VACACTION )	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
SANTA CLARA COMPANY, CORP.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	106.843,00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5.410,51
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	6.850,00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>119.103,51</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
DESISTIMIENTO	2	63.410,51
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>63.410,51</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
AUTOMOBILE CAR RENTAL, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
FULL CARS, INC	1
GRUPO JARUM	1
RASTRO PANAMA, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A.	1
XTREME ACXION PANAMA	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	473.641,52
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	22.875,00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	25.895,00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2.750,00
VENTA ENGAÑOSA	1	15.800,00
VICIO OCULTO	1	25.464,71
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	9.200,00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	200,00
CUSTODIA DE BIEN	1	11.400,00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>587.226,23</b>

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

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	11	247.015,00
ACUERDOS	4	66.300,00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>313.315,00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SILABA MOTORS, S.A.	6
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	5
PETROAUTOS, S.A.	5
MOTORES JAPONESES, S.A.	3
FOR AUTO PANAMA, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	1
COPAMA ( EMPRESAS MELO, S.A.)	1
GRUPO JARUM	1
GRUPO SILABA	1
LUMOVIL, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL**

*Período: Enero - Febrero 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2.785,52
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2.785,52</b>

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE  
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

*Período: Enero - Febrero 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

FUENTE: ACODECO