

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



Febrero, 2015

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

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	29,1	27.170,91	434.734,50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	20,0	40.633,50	446.968,50
CLÁUSULA ABUSIVA	10	18,2	18.632,20	186.321,95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	10,9	53.585,92	321.515,52
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	5,5	15.511,89	46.535,67
VICIO OCULTO	3	5,5	50.316,67	150.950,00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,6	2.100,00	4.200,00
COBRO INDEBIDO	1	1,8	95.500,00	95.500,00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1,8	75.000,00	75.000,00
CUSTODIA DE BIEN	1	1,8	11.400,00	11.400,00
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,8	127.500,00	127.500,00
TOTALES	55	100,0	34.556,84	1.900.626,14

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 - 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	9	27,3	38.201,85	343.816,68
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	18,2	48.607,35	291.644,11
DESISTIMIENTO	4	12,1	57.659,22	230.636,86
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	12,1	6.761,18	27.044,73
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	6,1	47.375,00	94.750,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	2	6,1	90.677,63	181.355,25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	6,1	47.007,94	94.015,88
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	3,0	18.500,00	18.500,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	3,0	43.000,00	43.000,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	3,0	32.536,67	32.536,67
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	3,0	5.000,00	5.000,00
TOTALES	33	100,0	41.281,82	1.362.300,18

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2015

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	22
Agencia de autos	19
Hoteles o Planes Vacacionales	4
Venta de Autos Usados	2
Escuela/Colegio	2
Clínicas	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Funerarias	1
Total	55

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero 2015

CONTROL DE PRECIO

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	33	100
TOTALES	33	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	20	74,1
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	4	14,8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	2	7,4
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	1	3,7
TOTALES	27	100,0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	20	20,6
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	18	18,6
ESCÁNER	8	8,2
NO CUMPLEN	8	8,2
FALTA DE INFORMACION PROPINA	6	6,2
BALANZAS	5	5,2
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	4	4,1
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	4	4,1
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	4	4,1
FALTA DE INFORMACIÓN	3	3,1
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	3	3,1
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	3	3,1
PESO NETO	2	2,1
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2	2,1
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	2	2,1
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	2,1
BILLETES DE B/50.00 Y 100.00	1	1,0
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	1	1,0
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	1,0
TOTALES	97	100,0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

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

Ley 134 de Discapacitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	1	100,0
TOTALES	1	100,0

FUENTE: ACODECO

TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014	162
--	------------

*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

ene-15												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	1	1	4	13	4	0	3	3	7	6	2	44
TELEFÓNICA (3)	1	1	3	4	0	6	0	54	1	5	0	75
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	47	0	0	0	47
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18
WEB	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	17
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	8	0	0	0	8
Total	2	2	7	17	4	6	3	162	8	11	2	224

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

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

ene-15												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	16	25	64	159	5	33	9	867	115	129	14	1.436
TELEFÓNICA (3)	0	12	10	5	0	2	2	686	23	10	5	755
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	257	0	0	0	257
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
Total	16	37	74	164	5	35	11	1.820	138	139	19	2.458

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

(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 - 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	429.518,00
CLÁUSULA ABUSIVA	8	184.591,95
VICIO OCULTO	3	150.950,00
COBRO INDEBIDO	1	95.500,00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	75.000,00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	306.700,00
TOTAL	22	1.242.259,95

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	652.708,79
ACUERDO	10	438.029,53
TOTAL	21	1.090.738,32

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BROSTEL COMPANY INC. / CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A	1
DESARROLLO VALLE LAS MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HAUS, S.A. / ISTHMUS REAL STATE DEVELOPMENT CORP.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
OH GROUP	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DES.URBANISTICO, S.A	1
PROMOTORA (NETWORK VACACTION)	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	22

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	58.000,00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5.410,51
TOTAL	2	63.410,51

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	1	58.000,00
TOTAL	1	58.000,00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
COMERCIAL AUTO STAR	1
XTREME ACXION PANAMA	1
TOTAL	2

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	376.734,50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	9.000,00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	200,00
CUSTODIA DE BIEN	1	11.400,00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	11.990,00
TOTAL	19	409.324,50

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	6	155.300,00
ACUERDOS	3	54.000,00
TOTAL	9	209.300,00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	3
PETRO AUTOS, S.A.	3
SILABA MOTOR, S.A.	3
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COPAMA (EMPRESAS MELO, S.A.)	1
FOR AUTO PANAMA, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
GRUPO SILABA	1
TOTAL	19

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2015

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2015

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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