

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Abril 2014**



Mayo, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	73	34.1	19,196.92	1,401,375.31
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	32	15.0	58,651.83	1,876,858.64
ACLARACIÓN DE CONTRATO	26	12.1	51,508.23	1,339,214.07
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	25	11.7	5,896.73	147,418.27
CLÁUSULA ABUSIVA	15	7.0	19,606.89	294,103.42
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	4.7	45,613.18	456,131.80
VICIO OCULTO	9	4.2	175,776.39	1,581,987.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	7	3.3	6,979.09	48,853.60
COBRO INDEBIDO	5	2.3	4,929.99	24,649.96
VENTA ENGAÑOSA	2	0.9	32,027.50	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.9	27,797.43	55,594.85
ABONO RETENIDO	2	0.9	65,000.00	130,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.9	47,172.63	94,345.25
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	0.00	0.00
CUSTODIA DE BIEN	1	0.5	3,137.00	3,137.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	0.5	44,898.00	44,898.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	0.5	35,000.00	35,000.00
TOTALES	214	100.0	35,502.91	7,597,622.67

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 - Abril 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	30	33.0	34,775.12	1,043,253.50
DESISTIMIENTO	12	13.2	14,898.75	178,785.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	9	9.9	27,862.20	250,759.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	8.8	11,177.94	89,423.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	7	7.7	32,260.88	225,826.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	6.6	39,479.11	236,874.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	5.5	37,878.49	189,392.47
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	4.4	57,652.50	230,610.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	3.3	28,411.58	85,234.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	3.3	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	3.3	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	1.1	29,995.00	29,995.00
TOTALES	91	100.0	33,979.60	3,092,143.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	104
Agencia de autos	57
Venta de Autos Usados	18
Hoteles o Planes Vacacionales	10
Agencias de Viajes	4
Mueblerías	3
Clínicas	2
Constructoras	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Decoración	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Cursos de Inglés	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Materiales de Construcción	1
Taller de Reparación de Autos	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Perfumería	1
Agencia de Motos	1
Total	214

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	80	60.2
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	19	14.3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	9	6.8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	8	6.0
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	8	6.0
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	3	2.3
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	3	2.3
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	1.5
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	1	0.8
TOTALES	133	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	83	17.6
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	62	13.2
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	38	8.1
ESCÁNER	34	7.2
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	31	6.6
BALANZAS	29	6.2
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	26	5.5
FALTA DE INFORMACIÓN	24	5.1
NO CUMPLEN	24	5.1
VENTA ATADA	16	3.4
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	13	2.8
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	13	2.8
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	11	2.3
FALTA DE INFORMACION PROPINA	9	1.9
COMBUSTIBLE	8	1.7
PESO NETO	6	1.3
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	6	1.3
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	6	1.3
COBRO DEL 7% EN ÚTILES ESCOLARES	6	1.3
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	4	0.8
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	3	0.6
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.6
INFORMACION NO VERAZ	3	0.6
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	3	0.6
PROMOCIONES	2	0.4
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2	0.4
MONOPOLIO	2	0.4
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.2
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.2
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.2
TOTALES	471	100.0

FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL
 Enero - Abril 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coelá	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	8	6	4	24	0	8	3	45	13	27	9	147
TELEFÓNICA (3)	2	17	5	33	2	10	6	196	4	18	6	299
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	119	0	0	0	119
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	43	0	0	0	43
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	29
WEB	0	0	0	0	0	0	0	42	0	0	0	42
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	46	0	0	0	46
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	2	74	1	4	1	82
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	10	23	9	57	2	18	12	604	18	49	16	818

(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.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIA A NIVEL NACIONAL
 Enero - Abril 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coelá	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	56	116	78	247	4	82	42	3409	386	255	55	4,730
TELEFÓNICA (3)	2	17	31	32	1	39	37	3263	60	36	29	3,547
CALL CENTER 130	0	2	3	0	0	1	0	1057	0	0	0	1,063
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	475	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	5
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	189	0	0	0	0	0	2	0	1	5	345	542
MÓDULOS (2)	272	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	278
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	0	1	0	63
Total	576	135	112	280	5	122	86	8,204	447	303	433	10,703

(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

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	24	1,234,314.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	23	1,830,239.99
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	15	118,684.29
CLÁUSULA ABUSIVA	12	288,104.42
VICIO OCULTO	7	1,519,744.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	339,014.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	375,323.20
COBRO INDEBIDO	3	15,191.76
ABONO RETENIDO	2	130,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	44,898.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	35,000.00
TOTAL	104	6,029,338.16

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	27	1,273,470.40
DESISTIMIENTO	15	1,035,276.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	213,615.00
TOTAL	44	2,522,361.65

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13 pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	13
EL POBLADO PANAMA, S.A.	6
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	3
GRUPO VIVIR / AGRO AVENIDA BALBOA	3
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	2
LONDON AND REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
TAMIZAT, S.A.	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A. / 27 DE HOGA	1
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
CANNAN DEVELOPMEN, S.A.	1
CENTRAL PARK, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CONSULTENOS	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
Inmobiliaria M&MC, S.A	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
NAOS HARBOUR ISLAND INC	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
SAELA S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	104

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	113,010.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	7,275.00
TOTAL	18	126,235.00

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	10	73,212.07
ACUERDOS	3	36,490.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	4,000.00
TOTAL	14	113,702.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO JARUM	3
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
BUSET CAR CENTER	1
FULL CARS, INC	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMA CAR CENTER	1
PLAZA MOTOR	1
SANDI AUTOS	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	18

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	47	928,537.38
VENTA ENGAÑOSA	2	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	72,995.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	14,500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	8,742.60
VICIO OCULTO	1	30,995.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	14,400.00
TOTAL	57	1,189,819.83

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	10	160,614.64
ACUERDOS	7	188,059.65
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	12,995.00
TOTAL	18	361,669.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A.	12
SILABA MOTOR, S.A.	9
RICARDO PEREZ	6
MOTORES JAPONESES, S.A.	5
PANAMEÑA DE MOTORES	5
COMPAÑIA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	4
GRUPO SILABA	4
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	3
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
COPAMA	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
EMPRESAS MELO	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUN	1
LUMOVIL, S.A.	1
TOTAL	57

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,775.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,387.00
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	3	12,299.65

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	4,387.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1,898.00
TOTAL	2	6,285.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,621.52
VICIO OCULTO	1	31,248.50
TOTAL	2	33,870.02

FUENTE: ACODECO