



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

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



Febrero, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	34.1	14,045.21	196,632.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	17.1	76,471.38	535,299.65
VICIO OCULTO	5	12.2	95,357.80	476,789.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	5	12.2	46,378.00	231,890.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	4	9.8	3,220.00	12,880.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	4.9	30,580.50	61,161.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	4.9	14,645.00	29,290.00
CUSTODIA DE BIEN	1	2.4	3,137.00	3,137.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	2.4	44,898.00	44,898.00
TOTALES	41	100.0	38,828.72	1,591,977.57

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 - 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	13	43.3	53,527.89	695,862.61
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	13.3	26,220.19	104,880.76
DESISTIMIENTO	3	10.0	8,631.67	25,895.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	6.7	1,375.00	2,750.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	6.7	4,971.17	9,942.33
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	6.7	28,807.50	57,615.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	3.3	2,449.75	2,449.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	3.3	47,000.00	47,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	1	3.3	6,500.00	6,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	3.3	63,900.00	63,900.00
TOTALES	30	100.0	33,893.18	1,016,795.45

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-01-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	18
Agencia de autos	9
Venta de Autos Usados	3
Constructoras	2
Mueblerías	2
Agencias de Viajes	1
Cursos de Inglés	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Hoteles o Planes Vacacionales	1
Materiales de Construcción	1
Decoración	1
Agencia de Motos	1
Total	41

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	16	59.3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	5	18.5
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	3	11.1
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	1	3.7
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	1	3.7
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	1	3.7
TOTALES	27	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	15	13.6
PRODUCTOS VENCIDOS	14	12.7
BALANZAS	11	10.0
ESCÁNER	9	8.2
NO CUMPLEN	9	8.2
FALTA DE INFORMACIÓN	7	6.4
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	7	6.4
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	6	5.5
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	5	4.5
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	5	4.5
COMBUSTIBLE	4	3.6
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	4	3.6
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	3	2.7
PROMOCIONES	2	1.8
FALTA DE INFORMACION PROPINA	2	1.8
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	2	1.8
VENTA ATADA	2	1.8
PESO NETO	1	0.9
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.9
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	1	0.9
TOTALES	110	100.0

FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	3	3	1	8	0	0	0	18	5	8	4	50
TELEFÓNICA (3)	0	4	2	20	1	3	3	45	0	8	1	87
CALL CENTER 130	0	2	3	0	0	1	0	33	0	0	0	39
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
WEB	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
CAC-311 (1)	0	0	0	1	0	0	0	15	0	0	4	20
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	9	6	29	1	4	3	137	6	17	9	224

(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 DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	3	3	1	8	0	0	0	18	5	8	4	50
TELEFÓNICA (3)	0	4	2	20	1	3	3	45	0	8	1	87
CALL CENTER 130	0	2	3	0	0	1	0	33	0	0	0	39
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
WEB	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
CAC-311 (1)	0	0	0	1	0	0	0	15	0	0	4	20
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	9	6	29	1	4	3	137	6	17	9	224

(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 - 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
VICIO OCULTO	4	445,794.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	141,390.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	58,404.40
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	514,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,380.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	29,290.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	57,225.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	44,898.00
TOTAL	18	1,294,381.40

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO	7	168,840.75
DESISTIMIENTO	6	616,665.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	53,615.00
TOTAL	14	839,121.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
CANNAN DEVELOPMEN, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	18

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	10,820.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
TOTAL	3	16,770.00

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	5	40,875.91
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	15,990.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	4,000.00
TOTAL	7	60,865.92

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos Datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SANDI AUTOS	1
TD MOTORS	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
TOTAL	3

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	121,195.00
VICIO OCULTO	1	30,995.00
TOTAL	9	152,190.00

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	62,524.64
TOTAL	4	62,524.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos Datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	2
SILABA MOTORS, S.A.	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	1
GRUPO SILABA, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PETROAUTOS, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	9

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,775.65
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	2	7,912.65

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO		
ACUERDO		
TOTAL	0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos Datos se actualizan después del 28 de febrero 2014

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,621.52
TOTAL	1	2,621.52

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO		
ACUERDO		
TOTAL	0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos Datos se actualizan después del 28 de febrero 2014

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

FUENTE: ACODECO