



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Enero , 2016**



Febrero , 2016

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**SEDE CENTRAL****PERÍODO: ENERO 2016**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	24	31.6	25,039.54	600,948.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	25.0	57,832.40	1,098,815.69
CLÁUSULA ABUSIVA	9	11.8	2,427.77	21,849.93
COBRO INDEBIDO	8	10.5	19,253.33	154,026.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	6.6	17,871.40	89,357.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	5.3	3,578.96	14,315.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	3.9	15,863.20	47,589.60
VICIO OCULTO	2	2.6	24,554.04	49,108.07
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.3	25,000.00	25,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1.3	83,000.00	83,000.00
TOTAL	76	100.0	28,737.00	2,184,011.67

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	15	31.9	33,965.66	509,484.83
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	10	21.3	24,749.25	247,492.50
ABANDONO	8	17.0	6,377.94	51,023.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	8.5	70,819.60	283,278.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	6.4	5,669.67	17,009.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	6.4	28,391.35	85,174.05
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4.3	1,429.98	2,859.96
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	2.1	1,840.00	1,840.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	2.1	6,644.70	6,644.70
TOTAL	47	100.0	25,634.19	1,204,806.94

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Cuadro de resultados elaborado 02-02-16. Estos datos se actualizan después del 29 de febrero 2016

Fuente: ACODECO

QUEJAS NO CONCILIADAS SIN EFECTOS PARA EL CONSUMIDOR EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

EN PROCESO (DEFENSORÍA DE OFICIO)	47	65.3	35,569.88	1,671,784.56
ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	22	30.6	21,014.72	462,323.94
ILOCALIZABLE	3	4.2	34,875.99	104,627.96
TOTAL	72	100.0	31,093.6	2,238,736.46

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	38
Agencia de autos	28
Decoración	5
Agencias de Viajes	2
Hoteles o Planes Vacacionales	2
Venta de Autos Usados	2
Material Didactico	2
Repuestos para autos	1
Comunicaciones	1
Escuelas/Colegio	1
Equipo Pesado	1
TOTAL	83

Fuente: ACODECO

DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS Y TIPO DE LEY

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2016

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	29	100
TOTAL	29	100

LEY 6 DE 1987

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	23	63.9
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	3	8.3
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	3	8.3
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	5.6
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	1	2.8
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	1	2.8
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	2.8
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	1	2.8
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	1	2.8
TOTAL	36	100.0

LEY 45 DE 2007

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	14	13.0
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	13	12.0
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	12	11.1
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOSA	10	9.3
ESCÁNER	9	8.3
BALANZAS	7	6.5
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	7	6.5
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	5	4.6
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	4	3.7
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	3	2.8
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	3	2.8
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	3	2.8
FALTA DE INFORMACION PROPINA	3	2.8
NO CUMPLEN	3	2.8
VENTA ATADA	3	2.8
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1.9
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	1.9
COMBUSTIBLE	1	0.9
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	1	0.9
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	1	0.9
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	1	0.9
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	1	0.9
TOTAL	108	100.0

LEY 81 DE 2009

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	5	83.3
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	1	16.7
TOTAL	6	100.0

LEY 134 DE 2013

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	0	0.0
TOTAL	0	0.0

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

Fuente: ACODECO

**DENUNCIAS RECIBIDAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

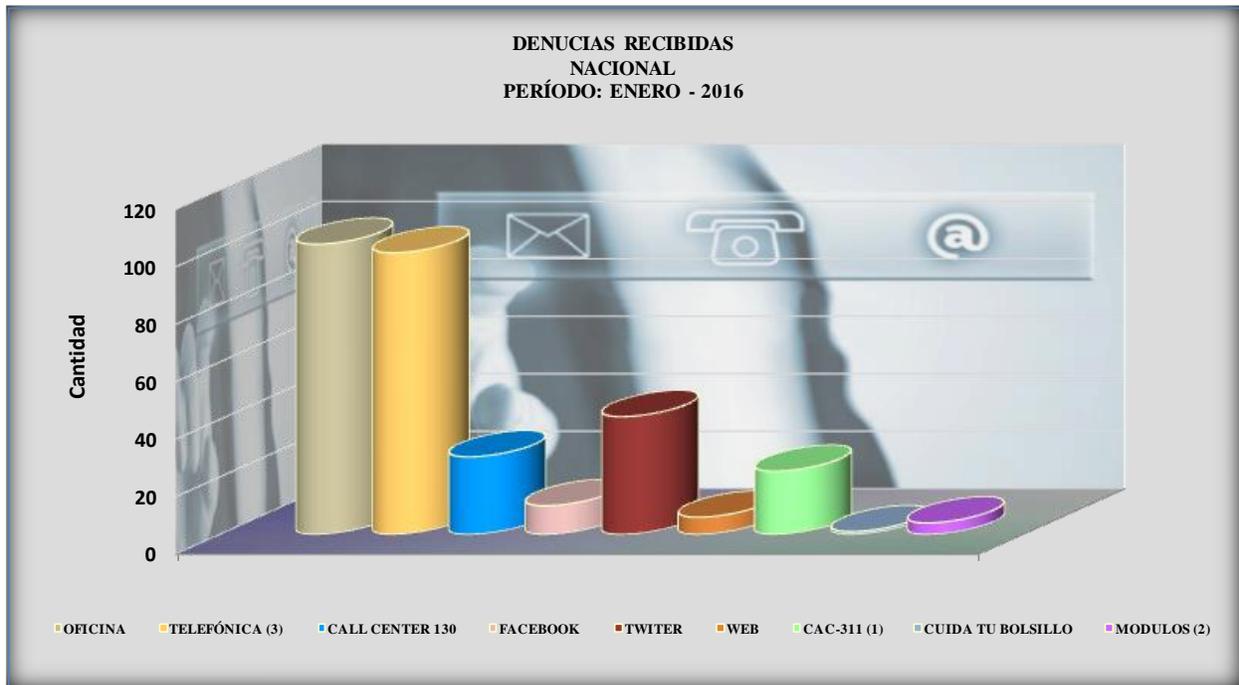
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	0	1	52	8	0	1	2	17	7	10	3	101
TELEFÓNICA (3)	0	5	15	6	0	3	14	51	1	2	1	98
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	27
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	41	0	0	0	41
WEB	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
TOTAL	0	6	67	14	0	4	16	179	8	12	4	310

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

(2): La Peatonal, Albrook Mall y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

ASISTENCIAS REALIZADAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	12	50	0	161	0	26	7	862	452	131	32	1,733
TELFÓNICA (3)	0	11	0	15	0	0	1	457	145	15	12	656
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	169	0	0	0	169
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
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIA E-MAIL	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
TOTAL	12	61	0	176	0	26	8	1,488	597	146	44	2,558

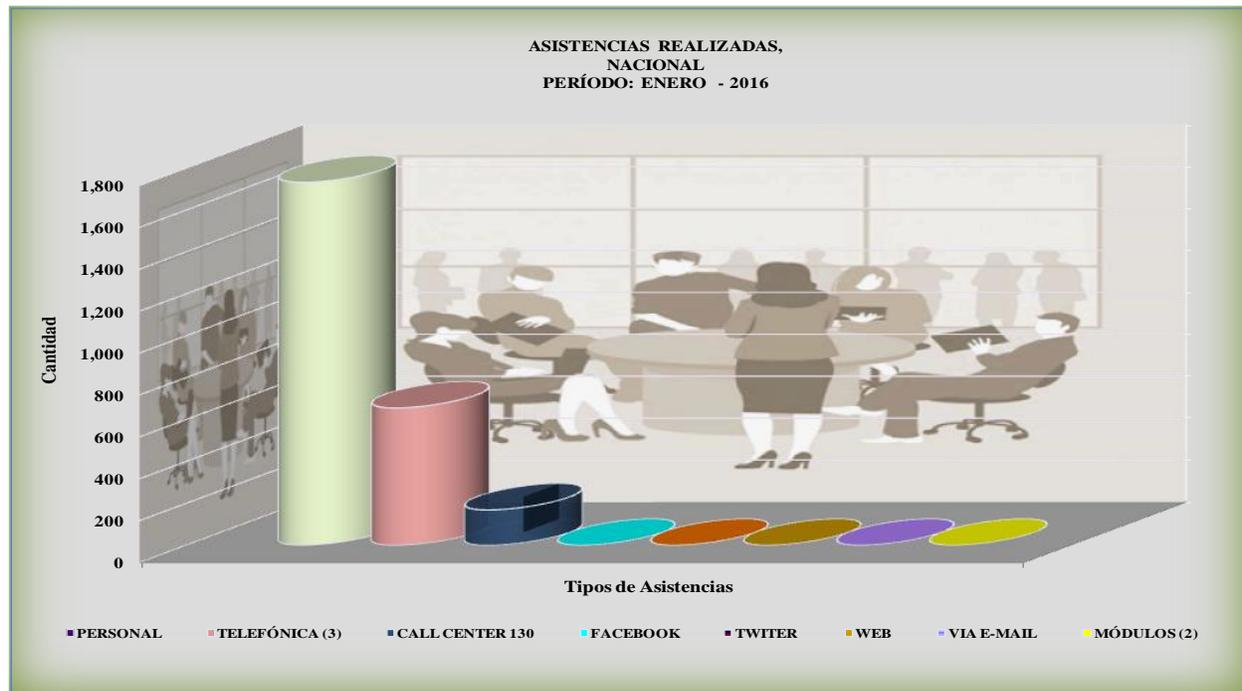
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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



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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	1,093,871.07
COBRO INDEBIDO	6	140,226.61
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	145,664.75
VICIO OCULTO	4	150,647.14
CLÁUSULA ABUSIVA	3	3,291.38
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	63,800.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	32,589.60
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	83,000.00
TOTAL	38	1,713,090.55

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

PERÍODO: ENERO - 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	13	486,473.17
ACUERDO	11	458,871.41
TOTAL	24	945,344.58

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2015 pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO
DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2016**

Los datos se actualizan el 20 de marzo 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO 8, S.A.	2
INMOBILIARIA Q, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CENTRAL PARK 8, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
EL ROBLLEDAL, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
JOAFO, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. /	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
TOTAL	38

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	507,925.17
CLÁUSULA ABUSIVA	2	11,000.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	24,700.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	24,600.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	24,499.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	15,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,777.29
TOTAL	28	610,501.46

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	6	113,958.84
DESISTIMIENTO	5	67,284.00
TOTAL	11	181,242.84

NOTA:Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el
Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAMOTOR	8
GRUPO SILABA	6
PETROAUTOS, S.A.	5
RICARDO PÉREZ, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	1
BAVARIAN MOTORS.	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
FOR AUTO 8, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TOTAL	28

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
COBRO INDEBIDO	2	13,800.00
TOTAL	2	13,800.00

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	1	51,000.00
DESISTIMIENTO	1	1,600.00
TOTAL	2	52,600.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MP AUTOS	1
V.I.P. MOTOR, S.A.	1
TOTAL	2

Fuente: ACODECO