

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



Marzo, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	40	38.8	19,245.06	769,802.59
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	16.5	56,990.70	968,841.91
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	12.6	45,742.42	594,651.51
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	10	9.7	4,119.93	41,199.29
VICIO OCULTO	5	4.9	95,357.80	476,789.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	3.9	71,817.75	287,271.00
CLÁUSULA ABUSIVA	4	3.9	10,114.49	40,457.96
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	2.9	9,829.00	29,487.00
COBRO INDEBIDO	2	1.9	4,729.10	9,458.20
VENTA ENGAÑOSA	1	1.0	36,400.00	36,400.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.0	0.00	0.00
CUSTODIA DE BIEN	1	1.0	3,137.00	3,137.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	1.0	44,898.00	44,898.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	1.0	42,810.00	42,810.00
TOTALES	103	100.0	32,477.70	3,345,203.46

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 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
ABANDONO	17	35.4	46,421.02	789,157.34
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	8	16.7	31,107.72	248,861.76
DESISTIMIENTO	4	8.3	6,771.25	27,085.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	8.3	38,194.05	152,776.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	6.3	1,246.67	3,740.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	6.3	22,353.33	67,060.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4.2	25,422.38	50,844.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	4.2	4,971.17	9,942.33
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	4.2	61,894.41	123,788.82
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	4.2	28,807.50	57,615.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	2.1	60,000.00	60,000.00
TOTALES	48	100.0	33,143.15	1,590,871.19

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 10-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	45
Agencia de autos	28
Venta de Autos Usados	8
Hoteles o Planes Vacacionales	5
Mueblerías	3
Constructoras	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Agencias de Viajes	1
Clínicas	1
Cursos de Inglés	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Materiales de Construcción	1
Decoración	1
Universidad	1
Perfumería	1
Agencia de Motos	1
Total	103

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	34	56.7
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	9	15.0
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	7	11.7
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	3	5.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	2	3.3
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	2	3.3
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	3.3
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	1	1.7
TOTALES	60	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	34	14.8
PRODUCTOS VENCIDOS	31	13.5
BALANZAS	18	7.9
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	17	7.4
ESCÁNER	15	6.6
FALTA DE INFORMACIÓN	15	6.6
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	13	5.7
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	13	5.7
VENTA ATADA	13	5.7
NO CUMPLEN	12	5.2
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	7	3.1
COMBUSTIBLE	6	2.6
FALTA DE INFORMACION PROPINA	6	2.6
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	5	2.2
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	5	2.2
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	4	1.7
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	4	1.7
PESO NETO	3	1.3
PROMOCIONES	2	0.9
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	2	0.9
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.9
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.4
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	1	0.4
TOTALES	229	100.0

FUENTE:ACODECO

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

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	7	4	2	14	0	2	1	28	7	16	5	86
TELEFÓNICA (3)	0	8	3	23	1	3	5	93	3	10	1	150
CALL CENTER 130	0	2	4	0	0	2	0	57	1	0	0	66
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	17
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20
WEB	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	24
CAC-311 (1)	0	0	0	2	0	0	0	23	0	0	4	29
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	2	23	1	4	0	30
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	7	14	9	39	1	7	8	289	12	30	10	426

(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 - Febrero 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	33	38	35	71	1	42	8	1945	101	117	20	2,411
TELEFÓNICA (3)	0	10	15	22	1	16	8	1847	32	16	11	1,978
CALL CENTER 130	0	2	3	0	0	1	0	502	0	0	0	508
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	270	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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	75	79
MÓDULOS (2)	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
JUMBO FERIA	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10
Total	59	50	53	94	2	59	16	4,564	134	137	110	5,278

(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 - Febrero 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	12	504,151.51
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	936,723.26
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	6	22,924.29
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	199,514.40
VICIO OCULTO	4	445,794.00
CLÁUSULA ABUSIVA	4	40,457.96
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	283,335.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	44,898.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	42,810.00
TOTAL	45	2,520,608.42

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO	18	592,536.76
DESISTIMIENTO	9	737,386.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	53,615.00
TOTAL	28	1,383,538.01

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
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.	2
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.	3
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
CENTRAL PARK, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
MYSTIC GARDEN INC	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
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
TAMIZAT, S.A.	2
TOTAL	45

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
Período: Enero - Febrero 2014**

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	40,320.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	7,275.00
TOTAL	8	53,545.00

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
Período: Enero - Febrero 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 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO JARUM	2
TD MOTORS	1
BUSET CAR CENTER	1
FULL CARS, INC	1
PLAZA MOTOR	1
SANDI AUTOS	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
TOTAL	8

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	26	509,154.66
VENTA ENGAÑOSA	1	36,400.00
VICIO OCULTO	1	30,995.00
TOTAL	28	576,549.66

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	79,319.64
TOTAL	5	79,319.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SILABA MOTORS, S.A.	6
PETROAUTOS, S.A.	5
MOTORES JAPONESES, S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	4
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
TOTAL	28

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 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 - Febrero 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 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 - Febrero 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 2014.

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

FUENTE: ACODECO