



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

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



Abril, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	57	35.6	17,991.15	1,025,495.65
COBRO INDEBIDO	3	1.9	6,177.16	18,531.47
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	26	16.3	57,230.81	1,488,001.14
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	2.5	8,491.45	33,965.78
VENTA ENGAÑOSA	1	0.6	36,400.00	36,400.00
VICIO OCULTO	7	4.4	136,862.50	958,037.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.6	0.00	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1.3	27,797.43	55,594.85
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	19	11.9	3,682.20	69,961.79
ACLARACIÓN DE CONTRATO	19	11.9	53,372.72	1,014,081.65
CUSTODIA DE BIEN	1	0.6	3,137.00	3,137.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	4.4	58,298.83	408,091.80
DAÑO Y PERJUICIO	1	0.6	44,898.00	44,898.00
CLÁUSULA ABUSIVA	9	5.6	19,842.49	178,582.42
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	0.6	35,000.00	35,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	1.3	47,172.63	94,345.25
TOTALES	160	100.0	34,150.78	5,464,124.30

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 - Marzo 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
ABANDONO	22	31.9	37,879.48	833,348.50
DESISTIMIENTO	9	13.0	12,385.78	111,472.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	8	11.6	31,107.72	248,861.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	8.7	39,479.11	236,874.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	7.2	14,868.70	74,343.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	7.2	37,878.49	189,392.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	5	7.2	37,835.24	189,176.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	2.9	25,422.38	50,844.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	2	2.9	147,795.00	295,590.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	2.9	61,894.41	123,788.82
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	2.9	28,807.50	57,615.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	1.4	29,995.00	29,995.00
TOTALES	69	100.0	35,381.20	2,441,302.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	74
Agencia de autos	41
Venta de Autos Usados	15
Hoteles o Planes Vacacionales	8
Agencias de Viajes	3
Mueblerías	3
Clínicas	2
Constructoras	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Cursos de Inglés	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Materiales de Construcción	1
Decoración	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Perfumería	1
Agencia de Motos	1
Total	160

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2014

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	52	58.4
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	11	12.4
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	7	7.9
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	3	3.4
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	6	6.7
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	4	4.5
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	2.2
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	3	3.4
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIOS MÉDICOS	1	1.1
TOTALES	89	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	43	12.3
PRODUCTOS VENCIDOS	58	16.5
BALANZAS	23	6.6
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	22	6.3
ESCÁNER	32	9.1
FALTA DE INFORMACIÓN	19	5.4
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	29	8.3
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	20	5.7
VENTA ATADA	14	4.0
NO CUMPLEN	17	4.8
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	9	2.6
COMBUSTIBLE	7	2.0
FALTA DE INFORMACION PROPINA	8	2.3
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	10	2.8
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	7	2.0
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	5	1.4
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	4	1.1
PESO NETO	5	1.4
PROMOCIONES	2	0.6
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	3	0.9
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	3	0.9
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.6
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.3
INFORMACIÓN NO VERAZ	3	0.9
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.3
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	4	1.1
TOTALES	351	100.0

FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Marzo 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coelé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	7	4	3	15	0	2	3	34	11	23	7	109
TELEFÓNICA (3)	1	14	4	23	1	7	5	141	4	15	1	216
CALL CENTER 130	0	3	6	1	0	2	0	97	3	0	4	116
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	25
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20
WEB	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	34
CAC-311 (1)	0	0	0	5	0	0	0	33	0	0	5	43
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	2	49	1	4	1	57
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	8	21	13	44	1	11	10	440	19	42	18	627

(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 - Marzo 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coelé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	39	79	60	176	1	42	34	2655	303	192	39	3,620
TELEFÓNICA (3)	2	14	22	26	1	16	27	2544	47	26	19	2,744
CALL CENTER 130	0	2	3	0	0	1	0	752	0	0	0	758
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	380	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	5	196	202
MÓDULOS (2)	233	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	233
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	62
Total	331	95	85	203	2	59	65	6,331	351	224	258	8,004

(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 - Marzo 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	1,441,382.49
CLÁUSULA ABUSIVA	7	174,882.42
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
ACLARACIÓN DE CONTRATO	18	923,581.65
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	11	45,064.29
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	259,514.40
VICIO OCULTO	5	895,794.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
COBRO INDEBIDO	1	9,073.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	35,000.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	44,898.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	370,283.20
TOTAL	74	4,298,297.75

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

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO	24	1,191,400.40
DESISTIMIENTO	10	777,886.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	53,615.00
TOTAL	35	2,022,901.65

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	6
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
EL POBLADO PANAMA, S.A.	4
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
GRUPO VIVIR	2
LONDON REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
TAMIZAT, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
BOCAS GARDEN TERRACES, 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
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
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 SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A. / 27 DE HOGA	1
CJ BROKERS / BRISAS DE SAN FRANCISCO	1
CONSULTENOS	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, 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
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
SAELA S.A.	1

<i>AGENTES ECONÓMICOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>
SU HOGAR, S.A.	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
<i>TOTAL</i>	<i>74</i>

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	13	88,770.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	7,275.00
TOTAL	15	101,995.00

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B./.)
ACUERDOS	7	65,792.08
DESISTIMIENTO	2	12,900.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	4,000.00
TOTAL	10	82,692.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
BUSET CAR CENTER	1
FULL CARS, INC	1
GRUPO JARUM	2
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
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
TOTAL	15

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	35	656,397.72
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	14,500.00
VENTA ENGAÑOSA	1	36,400.00
VICIO OCULTO	1	30,995.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	29,995.00
TOTAL	41	823,882.57

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

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	8	132,719.64
ACUERDOS	4	118,789.65
TOTAL	12	251,509.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	7
SILABA MOTORS, S.A.	6
MOTORES JAPONESES, S.A.	5
RICARDO PEREZ, S.A.	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	2
GRUPO SILABA	2
GRUPO SILABA, S.A.	2
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	2
COPAMA	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
Distribuidora David-Chitre	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUN	1
LUMOVIL, S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES	1
PETRO AUTOS, S.A.	1
PETROAUTOS/SERVIAUTOS, S.A.	1
TOTAL	41

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 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 - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	4,387.00
TOTAL	1	4,387.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 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