



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

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



**Abril, 2016**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	73	29.3	19,297.49	1,408,716.81
Incumplimiento de contrato	54	21.7	57,654.60	3,113,348.48
Claúsula abusiva	27	10.8	9,335.78	252,066.14
Cobro indebido	21	8.4	17,317.42	363,665.77
Vicio oculto	18	7.2	47,095.08	847,711.42
Falta de información comercial	16	6.4	18,484.98	295,759.60
Devolución de dinero/abono	15	6.0	9,220.90	138,313.49
Incumplimiento de servicio	10	4.0	5,975.83	59,758.28
Aclaración de contrato	9	3.6	92,706.25	834,356.25
Veracidad de la publicidad	2	0.8	12,500.00	25,000.00
Resolución contrato	2	0.8	3,975.00	7,950.00
Mercancía defectuosa	1	0.4	24,600.00	24,600.00
Venta engañosa	1	0.4	3,670.00	3,670.00
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>100.0</b>	<b>29,618.14</b>	<b>7,374,916.24</b>

**NOTA:** Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente:** ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**  
**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	34	22.4	35,128.05	1,194,353.72
Acuerdo en audiencia/Varios	27	17.8	20,876.94	563,677.33
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	23	15.1	18,821.74	547,721.87
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	9.2	18,710.59	261,948.23
Abandono	14	9.2	13,462.94	188,481.15
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	12	7.9	36,748.89	440,986.70
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	11	7.2	21,905.47	240,960.14
Pendiente constancia Desistimiento	8	5.3	25,534.84	204,278.71
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	4.6	50,983.31	356,883.16
Desistimiento/Devolución	1	0.7	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.7	1,840.00	1,840.00
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100.0</b>	<b>26,180.59</b>	<b>4,005,631.01</b>

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.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS NO CONCILIADAS SIN EFECTOS PARA EL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

En proceso (Defensoría de Oficio)	115	56.1	31,493.57	3,621,760.16
Archivado sin defensoría de oficio	47	22.9	23,566.25	1,107,613.71
Defensoría de oficio	37	18.0	21,836.09	807,935.28
Ilocalizable	5	2.4	61,194.14	305,970.71
Tribunal (Defensoría de Oficio)	1	0.5	47,050.00	47,050.00
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100.0</b>	<b>28,733.3</b>	<b>5,890,329.86</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	122
Agencia de autos	68
Hoteles o planes vacacionales	14
Venta de autos usados	13
Decoración	9
Material didáctico	4
Electrodomésticos/equipos electrónicos	3
Agencias de viajes	2
Repuestos para autos	2
Escuelas / colegio	2
Joyería/Relojerías	1
Mueblerías	1
Restaurantes / fondas	1
Comunicaciones	1
Farmacias	1
Taller de reparación de autos	1
Eventos artísticos	1
Bares o cantinas	1
Fábricas de muebles	1
Equipo pesado	1
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>

**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 - MARZO 2016

**CONTROL DE PRECIO**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	104	100
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

**LEY 6 DE 1987**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	77	64.7
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	8	6.7
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	8	6.7
No hay fila para jubilados	7	5.9
Descuentos en medicamentos	5	4.2
Descuentos por servicios públicos	5	4.2
Falta de información en descuento jubilado	4	3.4
No otorgan 50% jubilado recreación	2	1.7
Descuentos por servicios profesionales	1	0.8
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	1	0.8
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	1	0.8
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100.0</b>

**LEY 45 DE 2007**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	63	14.3
Productos vencidos	47	10.6
Escáner	43	9.7
Falta de información en contratos de colegios	43	9.7
Publicidad no veraz o engañosa	43	9.7
Productos con doble precio	28	6.3
Balanzas	23	5.2
Decreto No.20 gas de 25 lbs	17	3.8
Falta de información propina	16	3.6
Los surtidores estan descalibrados	16	3.6
Venta atada	14	3.2
Cobro del 7% en útiles escolares	13	2.9
No cumplen	11	2.5
Productos sin fecha de vencimiento	8	1.8
Falta de información	8	1.8
Poductos Deteriorados o mal estado	8	1.8
Cobro del % adicional al precio	6	1.4
No dan centavo devuelto	6	1.4
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	5	1.1
Peso neto	4	0.9
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	4	0.9
Discriminación	3	0.7
Combustible	3	0.7
No dieron constancia de pago	3	0.7
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	3	0.7
Venta condicionada	1	0.2
Monopolio	1	
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	
No aceptan centavos	1	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>	<b>99.5</b>

**LEY 81 DE 2009**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	8	72.7
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	3	27.3
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.0</b>

**LEY 134 DE 2013**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	1	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0.0</b>

\*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 - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

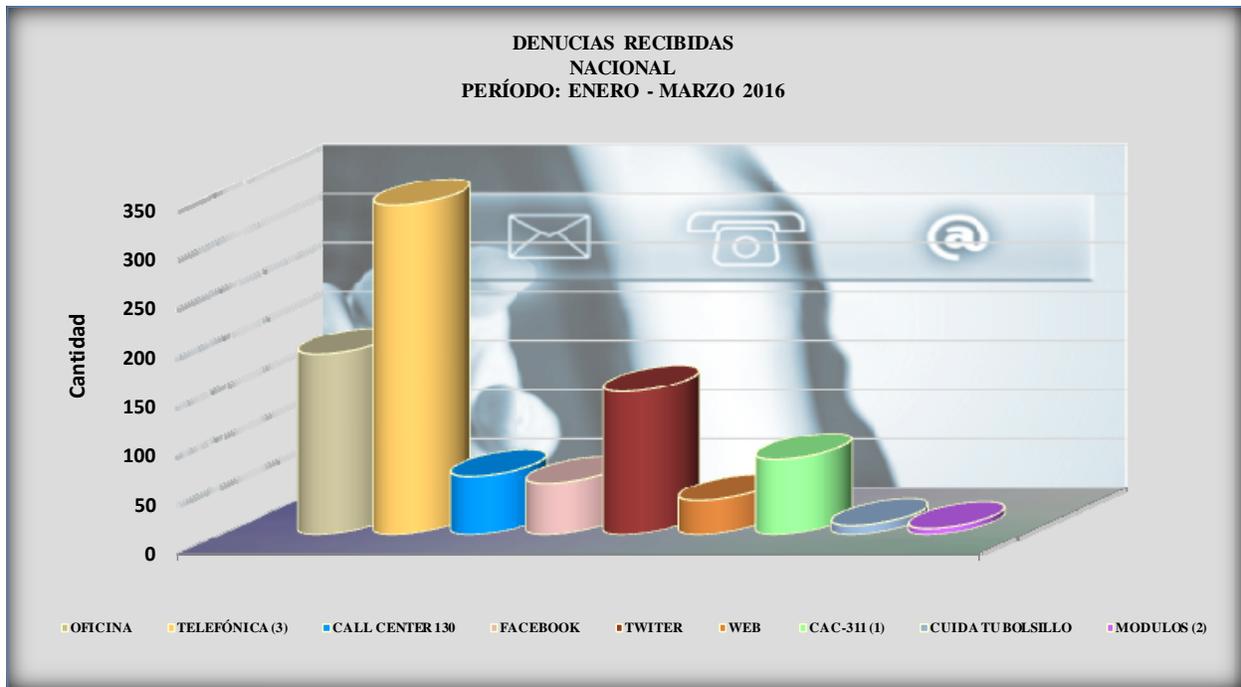
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	5	4	52	16	0	4	2	50	19	24	7	183
TELEFÓNICA (3)	5	17	15	11	0	7	17	246	4	8	5	335
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	52	0	0	0	52
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	145	0	0	0	145
WEB	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	34
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	76	0	0	0	76
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>67</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>677</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>899</b>

(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 - MARZO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	77	114	0	439	0	92	41	2,649	1,223	363	104	5,102
TELFÓNICA (3)	0	28	0	51	0	21	14	676	325	40	34	1,189
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	4,033	0	0	0	4,033
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	150	0	0	0	150
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	296	0	0	0	296
WEB	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	13
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
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>142</b>	<b>0</b>	<b>490</b>	<b>0</b>	<b>113</b>	<b>55</b>	<b>7,817</b>	<b>1,548</b>	<b>403</b>	<b>138</b>	<b>10,783</b>

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



Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	44	3,016,140.57
Cobro indebido	19	349,865.77
Claúsula abusiva	14	219,605.59
Vicio oculto	13	735,712.42
Incumplimiento de garantía	9	241,550.67
Devolución de dinero/abono	8	94,426.08
Aclaración de contrato	7	823,276.25
Falta de información comercial	7	229,082.75
Venta engañosa	1	3,670.00
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>5,713,330.10</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	29	1,385,831.50
Acuerdos	43	1,398,335.25
Fallo a favor	3	189,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>2,973,716.75</b>

**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 - MARZO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
EL POBLADO PANAMA, S.A.	7
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	6
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	4
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	3
THE ONE ASSETS CORP.	3
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	2
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INMOBILIARIA Q, S.A.	2
INVERSIONES DECURIA, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A.	2
MUNDIAL DE SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
NAPA VILLAGE INC.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	1
ALL WAY TOURS / EL POBLADO RESORTS CLUB & SERVICES	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CENTRAL PARK 8, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE.	1
COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMON, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
EL ROBLLEDAL, S.A.	1
FARRÉ PANAMÁ.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
JOAFO, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORPORATION.	1
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAÍCES, S.A.	1
MI CONDADO, S.A.	1
NELO, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
PARIS HILTON, S.A	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. /	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA DE VIVIENDAS SUAREZ.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
SAN LORENZO PROPERTY.	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. ( SUCASA )	1
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	1
TS PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
VILLA HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	52	1,096,451.52
Vicio oculto	4	90,000.00
Claúsula abusiva	4	12,739.50
Falta de información comercial	3	60,034.65
Incumplimiento de servicio	2	6,058.32
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Mercancía defectuosa	1	24,600.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>1,339,082.99</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	27	427,649.65
Desistimiento	10	140,374.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	43,682.00
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>611,705.65</b>

**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 - MARZO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
BAHIA MOTORS, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ.	2
FOR AUTO PANAMA, S.A.	2
GRUPO SILABA	21
LUMOVIL, S.A.	2
MOTORES JAPONESES S.A.	2
PANAMEÑA DE MOTORES	2
PANAMOTOR	11
PETROAUTOS, S.A.	13
RICARDO PÉREZ, S.A.	5
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	7	43,601.21
Cobro indebido	2	13,800.00
Incumplimiento de contrato	2	26,913.00
Devolución de dinero/abono	2	18,035.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>102,349.21</b>

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	3	67,000.00
Desistimiento	2	6,600.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	22,278.00
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>95,878.00</b>

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 - MARZO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
V.I.P MOTOR, S.A.	4
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
MP AUTOS	2
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
DASOO, S.A.	1
FULL CARS.	1
GRUPO PLATINIUM MOTOR (TRAFFIC MOTOR, S.A.)	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente: ACODECO**