

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Marzo , 2015**



Abril , 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	47	23.3	21,619.44	1,016,113.49
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	46	22.8	40,416.50	1,859,159.18
CLÁUSULA ABUSIVA	37	18.3	12,989.07	480,595.62
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	16	7.9	3,662.22	58,595.56
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	13	6.4	33,920.82	440,970.72
COBRO INDEBIDO	11	5.4	12,964.32	142,607.48
VICIO OCULTO	10	5.0	43,308.14	433,081.37
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	4.5	17,552.85	157,975.68
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	3.5	56,554.30	395,880.12
CUSTODIA DE BIEN	2	1.0	7,948.80	15,897.60
VENTA ENGAÑOSA	1	0.5	15,800.00	15,800.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	0.00	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.5	9,200.00	9,200.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	0.5	127,500.00	127,500.00
TOTALES	202	100.0	25,511.77	5,153,376.82

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 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	20	21.1	28,335.51	566,710.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	18	18.9	12,846.96	231,245.28
DESISTIMIENTO	17	17.9	46,381.52	788,485.87
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	10.5	45,944.41	459,444.11
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	7	7.4	38,040.04	266,280.25
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	6.3	48,436.50	290,619.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	4.2	31,261.25	125,045.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	3.2	42,645.56	127,936.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	3.2	31,338.63	94,015.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	3.2	5,135.33	15,405.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	2.1	22,500.00	45,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	1.1	18,500.00	18,500.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1.1	854.93	854.93
TOTALES	95	100.0	31,889.93	3,029,543.18

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, 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 2015

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	95
Agencia de autos	48
Venta de Autos Usados	15
Hoteles o Planes Vacacionales	8
Escuela/Colegio	8
Taller de Reparación de Autos	4
Agencias de Viajes	2
Constructoras	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Funerarias	2
Eventos Artísticos	2
Bienes y Raíces	2
Fábricas de Muebles	2
Clínicas	1
Cursos de Inglés	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Decoración	1
Dentista	1
Otros	1
Reparación de Casas	1
Agencia de Motos	1
Total	202

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2015

CONTROL DE PRECIO

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	96	100
TOTALES	96	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	42	54.5
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	10	13.0
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	8	10.4
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	4	5.2
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	3	3.9
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESION	3	3.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	3	3.9
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	2.6
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	1	1.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	1.3
TOTALES	77	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	63	15.7
PRODUCTOS VENCIDOS	56	14.0
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	31	7.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	30	7.5
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	27	6.7
NO CUMPLEN	25	6.2
ESCÁNER	19	4.7
BALANZAS	17	4.2
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	14	3.5
FALTA DE INFORMACION PROPINA	13	3.2
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	13	3.2
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	11	2.7
PESO NETO	10	2.5
FALTA DE INFORMACIÓN	10	2.5
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	10	2.5
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	8	2.0
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	7	1.7
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	6	1.5
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	5	1.2
BILLETES DE B/ 50.00 Y 100.00	5	1.2
MONOPOLIO	4	1.0
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	3	0.7
GAS LICUADO PRECIO TOPE	2	0.5
COMBUSTIBLE	2	0.5
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	2	0.5
INFORMACION NO VERAZ	2	0.5
VENTA ATADA	2	0.5
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.5
DISCRIMINACIÓN	1	0.2
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.2
TOTALES	401	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	3	60.0
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	40.0
TOTALES	5	100.0

Ley 134 de Discapitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPITADOS	1	100.0
TOTALES	1	100.0

FUENTE:ACODECO

TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014	580
--	------------

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

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL
 Enero - Marzo 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
PERSONAL	3	15	5	26	5	4	8	12	20	17	7	122
TELEFÓNICA	3	6	6	16	0	14	3	178	14	16	1	257
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	111	0	0	0	111
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	42	0	0	0	42
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	134	0	0	0	134
WEB	0	0	0	0	0	0	0	42	0	0	0	42
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	53	0	0	0	53
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	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Total	6	21	11	42	5	18	11	580	34	33	8	769

(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 ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL
 Enero - Marzo 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	46	88	114	435	13	79	17	2,391	333	271	57	3,844
TELEFÓNICA (3)	2	24	30	9	0	20	4	2,208	127	38	15	2,477
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	641	0	0	0	641
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
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	48	112	144	444	13	99	21	5,250	460	309	72	6,972

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

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	31	1,753,081.90
CLÁUSULA ABUSIVA	27	470,384.62
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	11	49,720.56
COBRO INDEBIDO	10	139,807.48
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	395,851.12
VICIO OCULTO	4	213,300.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	169,199.19
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	393,331.99
TOTAL	95	3,584,676.86

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	28	1,077,956.08
DESISTIMIENTO	20	1,410,017.29
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	10,345.00
TOTAL	50	2,498,318.37

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	9
CJ BROKER REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A	3
REY 4, S.A.	3
FARRÉ PANAMÁ REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
INVERSIONES DECURIA, S.A.	2
L. FERNANDO	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTAT	1
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
NETWORKS VACATION INC. (COMERCIALIZADORA MIRAMAR.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SILVER, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VILLA CANDELARIA, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BROSTEL COMPANY INC. / CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO VALLE LAS MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HAUS, S.A. / ISTHMUS REAL STATE DEVELOPMENT CORP.	1
ICON TOWER 8A, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A. / VIA TERTIA PANAMA	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LUXORY CORP / BELVIEW TOWERS CORP.	1
OH GROUP	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DES.URBANISTICO, S.A	1
PROMOTORA (NETWORK VACACTION)	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
SANTA CLARA COMPANY, CORP.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	95

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	28	607,319.16
CLÁUSULA ABUSIVA	5	6,050.00
VICIO OCULTO	4	98,114.71
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	42,775.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	32,045.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	100,000.00
VENTA ENGAÑOSA	1	15,800.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	9,200.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	200.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	48	922,903.87

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	14	274,995.00
ACUERDOS	6	99,595.00
TOTAL	20	374,590.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	8
SILABA MOTORS, S.A.	7
RICARDO PEREZ, S.A.	5
MOTORES JAPONESES, S.A.	5
COPAMA (EMPRESAS MELO), S.A.	4
LUMOVIL, S.A.	3
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	3
FORD AUTO PANAMA, S.A.	2
PANAMEÑA DE MOTORES	2
SILABA MOTOR, S.A.	2
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	1
DISTRBUIDORA DAVID, S.A	1
GRUPO JARUM	1
GRUPO SILABA	1
PREMIER MOTOR GROUP, S.A. (PMG).	1
TOTAL	48
FUENTE: ACODECO	

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN NACIONAL		
Período: Enero - Marzo 2015		
MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	212,943.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	12,493.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
TOTAL	15	239,947.65
CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL		
Período: Enero - Marzo 2015		
RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	6	104,753.51
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
TOTAL	7	109,814.50
NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.		
Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.		
FUENTE: ACODECO		

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	2
AUTOMOBILE CAR RENTAL, S.A.	1
BUSET CAR CENTER.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
FULL CARS, INC	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
MY CARS (SHABHA, S.A.).	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A. (PACIFIC MOTOR).	1
PREMIUN AUTO, S.A.	1
RASTRO PANAMA, S.A.	1
XTREME ACXION PANAMA	1
TOTAL	15
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	3,423.98
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2,785.52
TOTAL	2	6,209.50

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	1	2,785.52
TOTAL	1	2,785.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

