



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

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Conciliación  
Diciembre 2013**



**Enero, 2014**

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Diciembre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	268	29.1	22,943.91	6,148,968.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	141	15.3	10,274.49	1,448,703.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	128	13.9	56,587.50	7,243,199.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	113	12.3	57,038.75	6,445,379.22
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	68	7.4	23,359.74	1,588,462.03
CLÁUSULA ABUSIVA	58	6.3	37,141.87	2,154,228.45
VICIO OCULTO	55	6.0	58,001.35	3,190,074.16
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	28	3.0	6,971.06	195,189.78
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	12	1.3	360.22	4,322.60
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	9	1.0	22,609.34	203,484.10
COBRO INDEBIDO	8	0.9	7,128.19	57,025.51
VENTA ENGAÑOSA	7	0.8	4,706.37	32,944.59
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.8	74,105.20	518,736.39
DAÑO Y PERJUCIO	6	0.7	29,980.17	179,881.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.4	26,985.00	107,940.00
CUSTODIA DE BIEN	4	0.4	4,032.08	16,128.31
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.2	35,250.00	70,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	49,855.00	49,855.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.1	2,249.00	2,249.00
CONTRATO VICIADO	1	0.1	4,784.58	4,784.58
<b>TOTALES</b>	<b>921</b>	<b>100.0</b>	<b>32,206.36</b>	<b>29,662,055.97</b>

*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 - Diciembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	144	27.5	29,553.39	4,255,687.92
DESISTIMIENTO	111	21.2	20,944.60	2,324,850.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	71	13.6	24,011.60	1,704,823.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	37	7.1	20,129.97	744,808.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	35	6.7	40,370.42	1,412,964.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	31	5.9	44,163.00	1,369,052.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	5.5	39,150.62	1,135,368.03
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	25	4.8	28,983.98	724,599.42
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	12	2.3	35,428.25	425,139.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	7	1.3	7,831.93	54,823.50
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.1	42,035.99	252,215.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.0	31,120.26	155,601.30
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.4	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.4	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.4	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>523</b>	<b>100.0</b>	<b>28,273.18</b>	<b>14,786,875.49</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-01-14.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

*Fuente: ACODECO*

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por  
Actividades  
NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	378
Agencia de autos	174
Venta de Autos Usados	120
Hoteles o Planes Vacacionales	74
Cursos de Inglés	25
Constructoras	19
Mueblería/Equipo Electrónico	15
Agencias de Viajes	13
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	12
Bienes y Raíces	9
Otros	9
Taller de Reparación de Autos	7
Alquiler de Autos	5
Mueblerías	5
Funerarias	5
Decoración	5
Universidad	4
Servicios Profesionales	4
Agencia de Motos	4
Almacén por Departamentos	3
Clínicas	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Herrerías	3
Remodelación	3
Repuestos para autos	2
Comunicaciones	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Escuela/Colegio	2
Cursos Varios	2
Bancos	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolineras	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Ventas de Colchones	1
<b>Total</b>	<b>921</b>

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2013

**Ley 6ta. JUBILADOS**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	195	59.5
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	39	11.9
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	21	6.4
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	19	5.8
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	16	4.9
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	12	3.7
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	7	2.1
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	6	1.8
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.2
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROF	3	0.9
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	3	0.9
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.3
<b>TOTALES</b>	<b>328</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	197	12.8
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	195	12.6
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	183	11.9
ESCÁNER	134	8.7
NO CUMPLEN	116	7.5
FALTA DE INFORMACIÓN	94	6.1
BALANZAS	73	4.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	72	4.7
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	71	4.6
COMBUSTIBLE	51	3.3
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	46	3.0
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	44	2.9
PESO NETO	39	2.5
FALTA DE INFORMACION PROPINA	37	2.4
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	29	1.9
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	21	1.4
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	21	1.4
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	18	1.2
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	17	1.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	1.1
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	15	1.0
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	8	0.5
INFORMACION NO VERAZ	8	0.5
DISCRIMINACIÓN	7	0.5
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	6	0.4
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.3
PROMOCIONES	4	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	3	0.2
INCUMPLIETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE	2	0.1
VENTA ATADA	2	0.1
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>1,543</b>	<b>100.0</b>

**Ley 81 Tarjetas de Crédito**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	7	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>

FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA  
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Diciembre 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	14	51	16	82	15	27	18	128	47	91	58	547
TELEFÓNICA (3)	13	62	11	65	0	55	23	656	16	45	23	969
CALL CENTER 130	0	6	22	20	0	9	1	169	11	3	9	250
FACEBOOK	0	2	1	15	0	1	0	113	0	3	1	136
TWITER	0	0	0	4	0	0	1	210	0	2	2	219
WEB	0	0	0	2	0	0	0	152	0	3	4	161
CAC-311 (1)	0	7	0	16	0	0	0	184	0	1	14	222
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	4	0	1	0	73	0	0	1	80
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	5	131	11	23	4	177
MÓDULOS (2)	0	0	0	3	0	0	0	61	0	10	0	74
JUMBO FERIA	0	0	0	1	0	2	2	1	0	0	0	6
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>129</b>	<b>50</b>	<b>215</b>	<b>15</b>	<b>95</b>	<b>50</b>	<b>1,878</b>	<b>85</b>	<b>181</b>	<b>116</b>	<b>2,841</b>

(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 - Diciembre 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	265	272	649	2,006	2	575	63	11,369	1,117	964	394	17,676
TELEFÓNICA (3)	29	50	101	125	0	109	35	8,920	410	54	85	9,918
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	1,163	0	0	0	1,163
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	3,471	0	0	0	3,474
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	1,009	0	0	0	1,009
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,499	0	0	0	1,499
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAC-311 (1)	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	247	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,249	1,496
MÓDULOS (2)	1,089	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1,093
JUMBO FERIA	211	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	220
<b>Total</b>	<b>1841</b>	<b>324</b>	<b>753</b>	<b>2131</b>	<b>2</b>	<b>684</b>	<b>98</b>	<b>27,431</b>	<b>1536</b>	<b>1022</b>	<b>1728</b>	<b>37,550</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

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

*Período: Enero - Diciembre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	77	6,718,299.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	76	1,212,846.59
ACLARACIÓN DE CONTRATO	72	6,095,120.81
CLÁUSULA ABUSIVA	45	1,979,798.45
VICIO OCULTO	40	2,570,871.65
FALTA DE INFORMACIÓN	24	1,347,406.68
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	23	2,412,056.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	518,736.39
COBRO INDEBIDO	5	31,875.51
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	4	77,512.10
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	70,500.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	74,857.50
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
CONTRATO VICIADO	1	4,784.58
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>23,164,522.05</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	113	6,036,124.50
ACUERDO	106	4,900,524.69
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>11,164,353.69</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL POBALDO PANAMA, S.A.	22
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	15
REY 4 , S.A.	11
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	10
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	10
C J BROKERS REAL ESTATE/ VILLAGE DEL BOSQUE.	9
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	9
CANAAN DEVELOPMENT	8
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	5
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	5
MYSTIC TOWERS, S.A.	5
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	4
MYSTIC GARDEN INC	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
PARQUE LEFEVRE	4
ADAMA REAL ESTATE	3
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	3
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	3
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
HATO PINTADO HILL, S. A./ BIENES RAICES IDAPE	3
INVERSIONES AMADOR	3
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	3
INVERSIONES PANAMÁ MONTANVIEW, S.A.	3
MIRA GROUP INC	3
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL S. A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
AGRO - PUNTA PACIFICA, S.A. / GRUPO VIVIR, S.A.	2
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	2
AMARILO PANAMA, S. A.	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	2
BM REAL STATE, INC	2
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	2
CASAS DE PANAMÁ, S.A.	2
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
GRUPO URBANO, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
LODON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	2
LUXORY CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
PANAMA LAND COMPANY-FIDEICOMISO VERSALLES	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	2
TECNIDEAS PANAMA, S.A.	2



<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
VIA TERTIA PANAMÁ	2
VISTA VERDE, S.A.	2
81 LOS HERMANOS, S.A.	1
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAT)	1
AGRO-BOULEVARD BALBOA, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A. / PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALTOS DE SANTA CLARA, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE, S.A.	1
AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
ASTORIA ROYALTY, S.A. / GLOBAL ALLIANCES GROUP	1
AVY WORLD CORP	1
BBV-VIVIR PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
BILLA DEL BOSQUE S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BUILDING SUPPLIES & LOGISTICS / PROMOTORA TEUS	1
BVVH HOLDING, S.A.	1
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CASA NOVAS INVERSIONES, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
CASAS PACIFICAS, S.A.	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	1
COBROS G C, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
CONSTRUIDEAS, S.A.	1
CORPORACION BELEN, S.A. / GLOBAL BANK CORPORATION	1
CORPORACIÓN MARBELLA, S. A.	1
COSTA DEL ESTE PIAO, S. A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DALI TOWER, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
DELTA INVESTMENT INC	1
DELUNA, S.A.	1
DESARROLLO SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO GREEN PARK, S.A.	1
DESARROLLO LAS MAÑANITAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A.	1
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOSAS, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIALDE CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO SAJALICES, S.A./PROYECTOS CARRETEROS	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DIVISA	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL DORAL COSTA SUR, S.A. / MANLIO VASQUEZ	1
EMMA, S.A	1
EMPRESAS COMAR, S.A.	1
F H PASEO DEL GOLF.S. A.	1
F.H. INVERSIONES 27, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FARIA REALTORS CORP / GOLF FOREST PROPERTIES INC	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	1
GLOBAL ALLIANCES GRUP.	1
GREEN PARK CONTRACTOR / PROYECTOS CONTRUCCIONES	1
GRUPO FERCASA / TRIBALDO REAL STATE	1
GRUPO PRO63, S.A.	1
H & L SKY PALECE, S. A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
HORIZON TOWER, S.A. / INTERPLUS INVERSIONES INT...	1
ICON REALTY GROUP / CONSTRUCTORA AQUA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.	1
INMOBILIARIA CONTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA NAVONA, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES 27 VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
INVERSIONES YOYHANIS	1
INVERTIMOS PROYECTANDO.S.A	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MI 63, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
NELO,S.A.	1
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
NUEVA PUNTA AZUL	1
PANAMÁ BANKER & CONSTRUCTION	1
PANARTE INTERNATIONAL CORP, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PERALTA DIAZ, S.A.	1
PLAYA PROJECTS, S.A.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PRETTY HOUSES,S.A	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CARIBE, S.A. / PROMOTORA THE SEAWAVES	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A.	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A.	1
PROMOTORA MARES	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
EXPEDITO CORTEZ	1
EYA'S REALTY, INC	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INTERPLUS INVERSIONES INTERNACIONALES S.L.	1
ROBERTO RICHA HUMBERT	1
WATER WAYS CAPITAL, INC	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORA THE HILLS. S.R.L.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S. A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A. / ADM. DIVISA, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, .S.A.	1
S.S. HOLDING CORP	1
SAVISA INVESTMENT CORP	1
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A	1
SUAREZ PROMOTORA DE VIVIENDA / PROMOTORA EL TECAL	1
TERRAZAS TOWER APARTAMENTO	1
TERRONAL VIEW S.A.	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
VICTORY CORP	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	80	809,882.28
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	101,552.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	9	41,768.44
VICIO OCULTO	4	87,450.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	10,000.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	30,363.50
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
CUSTODIA DE BIEN	1	3,600.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>1,113,142.00</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	50	466,806.36
ACUERDOS	14	142,034.44
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	5,992.41
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>614,833.21</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-14.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S. A.	18
V.I.P MOTOR, S.A.	14
GRUPO JARUM	7
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	5
AUTO SMART, S.A.	4
FULL CARS INC	4
GRUPO AUTOMOTORES	3
LUMOVIL PANAMA, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
AUTO UNO	2
BUSET CAR CENTER	2
FARIA MOTOR	2
FULL MOTORS & CARS PANAMA	2
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
PANAMOTOR.S.A	2
SPEED CAR BLUE	2
TD MOTORS	2
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	2
VIP AUTO ZONE	2
AUTO MARKET	1
AUTO STOP PANAMÁ, S.A.	1
AUTO TRADER PANAMÁ	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTO STAR, S.A.	1
AUTOMOTRIS, S.A.	1
AUTOMOVIL PANAMA	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS POPULAR, S.A.	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
AUTOMOBILE COMPANY, S.A.	1
AUTOTALLER MASU S.A.	1
AUTOS NATALI	1
CHAMPION MOTORS	1
COBRO Y CREDITO MERCANTIL,S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP S.A.	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FULL MOTORS PANAMA CARS	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
LA ROSA AMARILLA BIENES Y RAICES	1
M S MOTOR	1
MOTORES DASOO	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
NUEVA ALIANZA, S.A.	1
MOTORES NATALI	1
NATIONAL UNION FIRE INSURANCE COMPANY OF PITTSBU	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	1
PTY CAR SERVICES CORP	1
PLATINUM MOTORS	1
PSAUTO PANAMA	1
QUALITY CARS SHOP	1
RENTA CAR PANAMA, S.A.	1
SUN MOTORS,S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	133	2,564,685.96
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	150,623.21
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	20,212.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	156,791.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	40,856.71
VICIO OCULTO	5	80,534.76
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	107,940.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
CLÁUSULA ABUSIVA	1	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>3,153,083.05</b>

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

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	52	955,036.60
ACUERDOS	34	606,388.85
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	14,995.00
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>1,576,420.45</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-14.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11;12 pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS S.A.	52
SILABA MOTORS, S.A.	28
PANAMEÑA DE MOTORES	23
RICARDO PEREZ, S.A.	13
MOTORES JAPONESES S.A.	8
BAHIA MOTOR, S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMANY, S.A.	5
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	4
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	4
PS AUTO PANAMÁ, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID	2
DISTRIBUIDORA DAVID 212 COMPANY, S.A.	2
EMPRESA MELO S.A.	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
PANAMOTOR, S.A.	2
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	1
CINCUENTENARIO	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS S.A.	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUM	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SANDI AUTOS	1
SERVIAUTOS, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
SUPER VENTAS S & S	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	2	0.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	3,791.73
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	1,820.32
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	952.97
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6,565.02</b>

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	2	4,744.70
ACUERDO	2	1,820.32
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6,565.02</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-01-14.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-10-12; pero cerradas en el 2013.

**FUENTE:** ACODECO



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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	26,534.39
CUSTODIA DE BIEN	1	2,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	6,661.58
CLÁUSULA ABUSIVA	1	550.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>36,445.97</b>

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

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	7	24,279.31
ACUERDO	4	10,548.43
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>34,827.74</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-14.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.**

**FUENTE: ACODECO**