

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Agosto, 2014**



Septiembre, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	147	30.9	31,494.97	4,629,760.39
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	78	16.4	52,190.20	4,070,835.82
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	59	12.4	6,969.31	411,189.38
ACLARACIÓN DE CONTRATO	48	10.1	64,368.92	3,089,708.06
CLÁUSULA ABUSIVA	41	8.6	18,759.26	769,129.77
VICIO OCULTO	36	7.6	95,233.75	3,428,415.03
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	24	5.0	32,577.58	781,861.96
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	17	3.6	11,017.23	187,292.93
COBRO INDEBIDO	7	1.5	12,636.59	88,456.13
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1.3	31,601.41	189,608.43
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	1.1	17,281.70	86,408.50
VENTA ENGAÑOSA	3	0.6	24,685.00	74,055.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.4	23,887.73	47,775.46
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.4	47,172.63	94,345.25
CUSTODIA DE BIEN	1	0.2	3,137.00	3,137.00
TOTALES	476	100.0	37,714.24	17,951,979.11

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 - Agosto 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	69	25.9	40,107.65	2,767,427.76
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	44	16.5	24,975.52	1,098,922.90
DESISTIMIENTO	43	16.2	24,274.51	1,043,803.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	29	10.9	11,377.99	329,961.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	6.8	39,288.03	707,184.60
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.0	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	15	5.6	33,061.75	495,926.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	4.5	14,347.35	172,168.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	12	4.5	31,193.58	374,323.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.1	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.1	67,926.27	203,778.82
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.4	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	29,995.00	29,995.00
TOTALES	266	100.0	30,566.23	8,130,616.80

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 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 - Agosto 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	221
Agencia de autos	111
Venta de Autos Usados	35
Hoteles o Planes Vacacionales	27
Constructoras	11
Bienes y Raices	7
Mueblerías	6
Decoración	6
Agencias de Viajes	5
Cursos de Inglés	5
Alarmas	4
Clínicas	4
Funerarias	4
Agencia de Motos	4
Taller de Reparación de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Escuela/Colegio	3
Alquiler de Autos	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Almacén por Departamentos	1
Bancos	1
Joyería/Relojerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Universidad	1
Fábricas de Muebles	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Total	476

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

CONTROL DE PRECIO

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 165	555	100
TOTALES	555	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	113	58.2
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15% EN FRANQUICIAS	24	12.4
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	15	7.7
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	5.7
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	10	5.2
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	6	3.1
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	5	2.6
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	3	1.5
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	3	1.5
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	1.0
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.5
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	1	0.5
TOTALES	194	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	136	15.1
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	130	14.4
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	67	7.4
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	65	7.2
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	59	6.5
ESCÁNER	56	6.2
BALANZAS	55	6.1
NO CUMPLEN	40	4.4
FALTA DE INFORMACIÓN	36	4.0
FALTA DE INFORMACION PROPINA	21	2.3
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	21	2.3
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	21	2.3
LOS SURTIDORES ESTÁN DESCALIBRADOS	21	2.3
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	19	2.1
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	19	2.1
VENTA ATADA	19	2.1
COMBUSTIBLE	14	1.6
PESO NETO	11	1.2
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	11	1.2
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	1.1
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	10	1.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	9	1.0
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	7	0.8
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	6	0.7
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	5	0.6
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15% EN FRANQUICIAS	4	0.4
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	4	0.4
GAS LICUADO PRECIO TOPE	4	0.4
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	4	0.4
INFORMACION NO VERAZ	4	0.4
MONOPOLIO	3	0.3
PROMOCIONES	2	0.2
DISCRIMINACIÓN	2	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	2	0.2
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	2	0.2
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	1	0.1
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	1	0.1
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	1	0.1
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.1
TOTALES	903	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.0
TOTALES	1	0.0

Ley 134 de Discapitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
NO OTORGAN EL DESCUENTO DE LA LEY 134	2	0.0
TOTALES	2	0.0

FUENTE:ACODECO

TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014	1.655
--	--------------

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Agosto 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	17	39	10	82	1	24	10	562	25	70	24	864
TELEFÓNICA (3)	2	33	16	67	1	84	16	319	36	47	16	637
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	197	0	0	0	197
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	178	0	0	0	178
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	108	0	0	0	108
WEB	0	0	0	0	0	0	0	91	0	0	0	91
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	86	0	0	0	86
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	84	0	0	0	84
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	28	1	8	1	51
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5
Total	19	72	26	149	2	108	43	1,655	62	125	41	2,302

(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 ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Agosto 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	108	297	161	879	4	237	72	6,919	1,028	694	151	10,550
TELEFÓNICA (3)	4	49	42	32	0	96	56	6,546	225	99	62	7,211
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	771	0	0	0	771
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	2,342	0	0	0	2,342
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
WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	189	0	0	0	0	0	2	0	0	9	545	745
MÓDULOS (2)	304	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	313
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	41	105
Total	662	346	203	911	4	333	135	16,578	1254	812	799	22,037

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 - Agosto 2014**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	53	3,584,742.69
ACLARACIÓN DE CONTRATO	39	2,848,469.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	32	326,418.02
CLÁUSULA ABUSIVA	32	718,760.32
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	2,288,932.77
VICIO OCULTO	19	2,978,348.28
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	642,840.75
COBRO INDEBIDO	5	78,997.93
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	189,608.43
DAÑO Y PERJUCIO	2	47,775.46
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
TOTAL	221	13,813,717.74

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**Período: Enero - Agosto 2014**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO	70	2,564,208.30
DESISTIMIENTO	51	3,076,201.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
TOTAL	126	6,051,024.97

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 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 - Agosto 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
27 ARAGON, S.A.	1
27 BRISAS DEL RIO, S.A.	1
27 D & D, S.A. / PEDRO BIENES RAICES LOS HERMANOS	1
ADALIT MOJICA DE FORERO	1
ADCO HABITA / PLANIFICACIÓN Y DISEÑO NACIONALES,SA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAD)	1
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	3
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BAHIA DEL GOLF, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A. / LLANO DE CERRO AZUL, S.A	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A. / 27 DE HOGA	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
CANNAN DEVELOPMEN, S.A.	2
CASA Y APARTAMENTOS, 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.	3
CJ BROKERS / BRISAS DE SAN FRANCISCO	1
CJ BROKERS / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / RESIDENCIAL VILLA MASSIEL	2
CONCRETOS SAN JUAN, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSULTENOS	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DE LUNA, S.A.	1
DESARROLLO DE BOQUERÓN S.A	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO FERCASA, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO DE PANAMA	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	2
EL POBLADO PANAMA, S.A.	16
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO REAL INTERNACIONAL / RESIDENTIAL GROUP, S.A	1
GRUPO VIVIR	2
GRUPO VIVIR / AGRO AVENIDA BALBOA	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA M&MC, S.A	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A..	2
IVAN ESQUIVEL PINZÓN	1
JOY TOWER CORP / HABITATS LEGAL SERVICES, INC	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON AND REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	6
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MANHATTAN TWO, INC	1
MASAYO, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC GARDEN INC	3
MYSTIC TOWER	1
NAOS HARBOUR ISLAND INC	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	3
PALMERAS DE SAN LORENZO	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA 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.	5
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
Q M CONSTRUCTION S.A	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	5
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. / PANA REALTY	1
SAELA S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
SORRENTO DEL MAR, INC	1
SU HOGAR, S.A.	1
TAMIZAT, S.A.	2
TERRAZAS DEL OESTE	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
THE ONE ASSETS CORP.,	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
TORRE 101, S.A. / BIENES RAICES REAL ESTATE	3
URBAN DEVELOPERS, CORP	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	9
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	20
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA / PALMERAS DEL OESTE	2
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
HABITATS LEGAL SERVICES, INC.	1
INMOBILIARIA BUGABA	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	1
PROMOTORA MARBLLA, S.A. (NETWORKS VACATION).	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
TEIDE MDM QUADGAT, S.A.	1
TOTAL	221

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	24	210,396.26
VICIO OCULTO	4	48,184.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	14,575.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,871.81
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	25,000.00
TOTAL	35	306,977.07

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B./.)
DESISTIMIENTO	16	105,112.07
ACUERDO	9	81,840.01
FALLO A FAVOR	2	13,500.00
TOTAL	27	200,452.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 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 - Agosto 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
SANDI AUTOS	5
GRUPO JARUM	4
BUSET CAR CENTER	2
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A. / COMERCIAL AUTO STAR	1
AUTO STAR	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
CAPITAL ASIA, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR S.A	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
CONSULTENOS S.A.	1
FULL CARS, INC	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMA CAR CENTER	1
PLAZA MOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	35

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	88	1,781,061.91
VICIO OCULTO	9	207,511.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	107,190.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	24,125.00
VENTA ENGAÑOSA	2	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	8,742.60
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	19,795.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	14,400.00
TOTAL	111	2,282,475.47

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	28	555,359.65
ACUERDOS	17	421,446.71
TOTAL	45	976,806.36

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 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 - Agosto 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A	28
SILABA MOTORS S.A	18
RICARDO PEREZ	10
GRUPO SILABA	8
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	7
MOTORES JAPONESES, S.A.	7
PANAMEÑA DE MOTORES	7
EMPRESAS MELO	5
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	4
COMERCIAL AUTO STAR S.A	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
FORD CINCUENTENARIO	2
LUMOVIL S.A	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
AVIS RENTA A CAR PANAMEÑA, S.A.	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
COPAMA	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD COMPANY, S.A.	1
GRUPO JARUN	1
FINANCIERA AVANZA, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
TOTAL	111

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,775.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	19,699.36
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	854.93
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	6	33,466.94

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	2	5,035.00
DESISTIMIENTO	1	4,387.00
TOTAL	3	9,422.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 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 - Agosto 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

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
ACUERDOS	1	2,621.52
TOTAL	1	2,621.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO