



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

REPORTE ESTADÍSTICO QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS Departamento de Conciliación Octubre, 2014



Noviembre, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	180	30.0	42,328.27	7,619,088.70
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	102	17.0	53,374.82	5,444,231.21
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	73	12.1	6,374.14	465,312.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	56	9.3	65,395.28	3,662,135.56
CLÁUSULA ABUSIVA	56	9.3	14,882.71	833,431.75
VICIO OCULTO	49	8.2	107,367.28	5,260,996.53
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	34	5.7	46,373.64	1,576,703.64
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	19	3.2	10,859.60	206,332.44
COBRO INDEBIDO	9	1.5	11,520.80	103,687.21
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	1.3	23,701.05	189,608.43
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	0.8	17,281.70	86,408.50
VENTA ENGAÑOSA	3	0.5	24,685.00	74,055.00
CUSTODIA DE BIEN	2	0.3	14,873.50	29,747.00
DAÑO Y PERJUICIO	2	0.3	23,887.73	47,775.46
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.3	47,172.63	94,345.25
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	51,021.00	51,021.00
TOTALES	601	100.0	42,836.74	25,744,879.92

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 - Octubre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	81	24.5	48,256.47	3,908,773.76
DESISTIMIENTO	50	15.2	25,391.49	1,269,574.56
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	45	13.6	27,234.53	1,225,553.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	37	11.2	10,216.07	377,994.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	29	8.8	107,962.19	3,130,903.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	7.3	55,285.40	1,326,849.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	20	6.1	38,494.10	769,881.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	16	4.8	33,381.00	534,096.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.8	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.5	61,363.76	306,818.82
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	0.9	109,403.33	328,210.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.6	8,579.11	17,158.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	29,995.00	29,995.00
TOTALES	330	100.0	41,832.50	13,804,724.68

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	295
Agencia de autos	133
Venta de Autos Usados	46
Hoteles o Planes Vacacionales	32
Constructoras	14
Decoración	7
Bienes y Raíces	7
Agencias de Viajes	6
Mueblerías	6
Cursos de Inglés	5
Funerarias	5
Taller de Reparación de Autos	5
Escuela/Colegio	5
Alarmas	4
Clínicas	4
Agencia de Motos	4
Alquiler de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Almacén por Departamentos	1
Bancos	1
Joyería/Relojerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Materiales de Construcción	1
Farmacias	1
Universidad	1
Fábricas de Muebles	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Total	601

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2014

CONTROL DE PRECIO		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 165	682	100
TOTALES	682	100

Ley 6ta. JUBILADOS		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	157	59.0
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	32	12.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	18	6.8
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	15	5.6
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	4.1
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	11	4.1
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	7	2.6
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	6	2.3
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	3	1.1
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	2	0.8
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	0.8
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	2	0.8
TOTALES	266	100.0

Ley 45		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	161	14.5
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	155	13.9
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	90	8.1
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	80	7.2
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	69	6.2
BALANZAS	67	6.0
ESCÁNER	67	6.0
NO CUMPLEN	52	4.7
FALTA DE INFORMACIÓN	39	3.5
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	32	2.9
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	29	2.6
FALTA DE INFORMACION PROPINA	23	2.1
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	23	2.1
VENTA ATADA	22	2.0
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	20	1.8
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	19	1.7
COMBUSTIBLE	17	1.5
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	15	1.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	15	1.3
PESO NETO	12	1.1
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	12	1.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	11	1.0
INFORMACION NO VERAZ	11	1.0
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	10	0.9
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	0.9
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	9	0.8
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	9	0.8
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.4
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	4	0.4
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	4	0.4
MONOPOLIO	3	0.3
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	3	0.3
PROMOCIONES	2	0.2
DISCRIMINACIÓN	2	0.2
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	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
VENTA CONDICIONADA	1	0.1
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	1	0.1
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	1	0.1
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE SERV. (TELEFONIA)	1	0.1
TOTALES	1,113	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 Discapacitados		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	4	0.0
TOTALES	4	0.0

FUENTE: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Octubre 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coelá	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	19	46	10	117	1	27	12	670	31	88	30	1,051
TELEFÓNICA (3)	3	41	45	79	1	101	26	422	42	61	22	843
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	250	0	0	0	250
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	223	0	0	0	223
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	138	0	0	0	138
WEB	0	0	0	0	0	0	0	101	0	0	0	101
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	112	0	0	0	112
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	113	0	0	0	113
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	39	1	8	1	62
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	22	87	55	196	2	128	55	2,070	74	157	53	2,899

(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 - Octubre 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coelá	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	135	388	221	1,108	6	302	96	8,674	1,171	865	189	13,155
TELEFÓNICA (3)	4	78	62	39	0	117	68	8,235	283	117	78	9,081
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	887	0	0	0	887
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	3,006	0	0	0	3,006
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)	520	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	529
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	0	64
Total	905	466	283	1,147	6	419	171	20,802	1,455	1,001	812	27,467

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 - Octubre 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	27	3,084,413.83
COBRO INDEBIDO	6	83,820.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	71	4,639,698.08
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
VICIO OCULTO	29	4,746,030.78
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	189,608.43
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	41	367,580.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	47	3,420,896.56
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	19	1,418,597.43
DAÑO Y PERJUICIO	2	47,775.46
CLÁUSULA ABUSIVA	44	777,912.66
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
TOTAL	295	18,885,158.41

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	88	3,830,999.96
DESISTIMIENTO	73	5,213,214.13
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
TOTAL	166	9,454,829.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	24
EL POBLADO	20
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	7
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	7
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	6
REPARTO TOCUMEN, S.A.	6
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	5
TORRE 101, S.A / PEDRO BIENES Y RAICES REAL ESTATE	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
CJ BROKERS	4
INVERSIONES EMET, S.A	4
NAOS HARBOUR ISLAND INC	4
ARAZI INVESTORS, INC	3
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
CANAAN DEVELOPMENT	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
E.G.S PANAMA, S.A.	3
GRUPO VIVIR	3
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	3
PLAYA RESIDENCES, S.A.	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BOQUETE HIGHLANDS S.A	2
BRISAS DEL GOLF ARRAJAN, S.A.	2
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	2
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	2
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	2
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	2
GRUPO PROVIVIENDA	2
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	2
INMOBILIARIA RÓDEO VIEJO, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	2
JOY TOWER CORP / HABITATS LEGAL SERVICES, INC	2
LOMA LAS PERLAS, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. / PANA REALTY	2
SAN LORENZO PROPERTY	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
TAMIZAT, S.A.	2
THE GROUP (MYSTIC GARDEN, INC.)	2
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	2
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES BELLE VIEW 18, S.A.	2
PROPERTIES, INC	2
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
BAHIA DEL GOLF, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A. / LLANO DE CERRO AZUL, S.A	1
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BVXH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP. (DAVISA)	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CENTRAL PARK, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	1
CJ BROKERS / BRISAS DE SAN FRANCISCO	1
CJ BROKERS / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / RESIDENCIAL VILLA MASSIEL	1
CONCAPITAL CORP.	1
CONCRETOS SAN JUAN, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSTRUCTORA P.W. , S.A.	1
CONSULTENOS	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
D & D, S.A. / PEDRO BIENES RAICES LOS HERMANOS	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 URBANISTICO DE PANAMA	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
EMPRESAS PALMA S.A	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1
GLOBA METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO REAL INTERNACIONAL / RESIDENCIAL GROUP, S.A	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HABITATS LEGAL SERVICES, INC.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA ARAGON, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DEL RIO, S.A.	1
INMOBILIARIA BUGABA	1
INMOBILIARIA M&MC, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA MUSTAFA ABBU HASSAN	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN, S.A.	1
IVAN ESQUIVEL PINZÓN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MALIBU DEVELOPERS, S.A.	1
MANHATTAN TWO, INC	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT, CORP.	1
MASAYO, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC TOWER	1
PALMERAS DE SAN LORENZO	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC	1
PROMOCIONES BUGABÁ S.A	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA MARBLLA, S.A. (NETWORKS VACATION).	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
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
SAELA S.A.	1
SMART PANAMA REAL ESTATE / E.G.S. PANAMA, S.A.	1
SORRENTO DEL MAR, INC	1
SU HOGAR, S.A.	1
TEIDE MDM QUADGAT, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
THE ONE ASSETS CORP.,	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
URBAN DEVELOPERS, CORP	1
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACIÓN VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP	1
CAJA DE AHORROS / SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
ENMA, S.A.	1
FOXLEON FUNG	1
FREELANCE INVESTMEN, S.A.	1
GESMAR BALBOA, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
HAL BIENES RAICES / NEGOCIOS CURUNDU, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	1
PROMOTORA OASIS TOWER, S.A.	1
PROMOTORA TEUS, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
TOTAL	295

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	30	340,422.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	30,690.00
VICIO OCULTO	4	48,184.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	14,575.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	15,995.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,871.81
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	25,000.00
TOTAL	46	477,738.24

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	16	105,112.07
ACUERDO	10	88,040.01
FALLO A FAVOR	2	13,500.00
TOTAL	28	206,652.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO JARUM	6
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
SANDI AUTOS	5
AUTO STAR	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
FULL CARS, INC	2
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A. / COMERCIAL AUTO STAR	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTO UNO	1
AUTOS NATALI.	1
AUTOS SMART, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
BUSET CAR CENTER	1
CAPITAL ASIA, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR S.A	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
CONSULTENOS S.A.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMA CAR CENTER	1
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	1
PETROAUTOS, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
PTY CAR SERVICES CORP.	1
SHABHA, S.A.	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	46

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	106	2,094,882.99
VICIO OCULTO	11	269,295.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	110,280.00
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
CUSTODIA DE BIEN	1	26,610.00
TOTAL	133	2,687,780.55

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	35	674,469.65
ACUERDOS	23	515,051.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	61,545.00
TOTAL	62	1,251,065.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	32
SILABA MOTORS, S.A.	22
PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A.	12
RICARDO PEREZ, S.A.	10
EMPRESA MELO, S.A.	8
GRUPO SILABA, S.A.	8
MOTORES JAPONESES, S.A.	8
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	7
FORD COMPANY, S.A.	5
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTMOVILES, S.A.	4
LUMOVIL, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
COMERCIAL AUTO STAR S.A	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
AVIS RENTA A CAR PANAMEÑA, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
COPAMA	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
GRUPO JARUN	1
Incogresa y Financiera Avanza s.a.	1
MOTO POTENCIA / BENZCOL INVESTMENTS, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
XTREME STORE, S.A.	1
TOTAL	133

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 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 - Octubre 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 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 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 - Octubre 2014

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

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

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

FUENTE: ACODECO