



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

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



**Diciembre, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	194	30.3	42,601.87	8,264,762.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	110	17.2	56,940.91	6,263,500.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	78	12.2	6,149.02	479,623.42
CLÁUSULA ABUSIVA	60	9.4	16,222.20	973,331.98
ACLARACIÓN DE CONTRATO	57	8.9	64,940.97	3,701,635.56
VICIO OCULTO	53	8.3	102,025.71	5,407,362.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	34	5.3	46,373.64	1,576,703.64
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	20	3.1	10,567.71	211,354.20
COBRO INDEBIDO	11	1.7	10,466.80	115,134.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	1.2	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
DAÑO Y PERJUCIO	3	0.5	58,425.15	175,275.46
CUSTODIA DE BIEN	2	0.3	14,873.50	29,747.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.3	47,172.63	94,345.25
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	51,021.00	51,021.00
<b>TOTALES</b>	<b>641</b>	<b>100.0</b>	<b>43,204.17</b>	<b>27,693,869.93</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 - Noviembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	83	23.8	48,424.39	4,019,224.76
DESISTIMIENTO	55	15.8	24,898.84	1,369,436.10
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	45	12.9	27,234.53	1,225,553.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	40	11.5	11,563.36	462,534.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	32	9.2	108,255.55	3,464,177.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	26	7.4	51,994.22	1,351,849.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	22	6.3	35,371.91	778,181.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.9	32,084.47	545,436.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.6	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.7	52,311.47	313,868.82
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
<b>TOTALES</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>41,502.98</b>	<b>14,484,541.22</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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*

**Quejas no Conciliadas sin Efectos para el Consumidor en el Departamento de Conciliación**

EN PROCESO (DEFENSORÍA DE OFICIO)	269	77.1	39,726.97	10,686,556.19
ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	62	17.8	40,150.87	2,489,354.11
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	8	2.3	40,141.90	321,135.21
ILOCALIZABLE	7	2.0	273,234.65	1,912,642.54
TRIBUNAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.6	19,245.00	38,490.00
CARENCIA FISICA	1	0.3	2,877.46	2,877.46
<b>TOTALES</b>	<b>349</b>	<b>100.0</b>	<b>43,774.5</b>	<b>15,451,055.51</b>

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	316
Agencia de autos	141
Venta de Autos Usados	48
Hoteles o Planes Vacacionales	34
Constructoras	14
Decoración	9
Agencias de Viajes	8
Bienes y Raíces	7
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
Fábricas de Muebles	2
Almacén por Departamentos	1
Bancos	1
Joyería/Relojerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Repuestos para autos	1
Materiales de Construcción	1
Farmacias	1
Mueblería/Equipo Electrónico	1
Universidad	1
Perfumería	1
Remodelación	1
<b>Total</b>	<b>641</b>

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2014

**CONTROL DE PRECIO**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 165	726	100
<b>TOTALES</b>	<b>726</b>	<b>100</b>

**Ley 6ta. JUBILADOS**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	177	61.0
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUIAS	32	11.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTEL Y PENSIONES	21	7.2
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	15	5.2
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	3.8
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	11	3.8
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	7	2.4
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	6	2.1
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	3	1.0
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	3	1.0
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACION	2	0.7
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO, MED	2	0.7
<b>TOTALES</b>	<b>290</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENDIDOS	169	14.2
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	164	13.8
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	101	8.5
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	81	6.8
ESCÁNER	78	6.6
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	77	6.5
BALANZAS	67	5.6
NO CUMPLEN	59	5.0
FALTA DE INFORMACIÓN	41	3.4
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	35	2.9
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	30	2.5
FALTA DE INFORMACION PROPINA	24	2.0
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	24	2.0
VENTA ATADA	23	1.9
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	20	1.7
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	19	1.6
COMBUSTIBLE	17	1.4
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	16	1.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	15	1.3
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	14	1.2
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	12	1.0
BILLETES DE B/ 50.00 Y 100.00	12	1.0
PESO NETO	12	1.0
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	12	1.0
INFORMACION NO VERAZ	12	1.0
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	0.8
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	9	0.8
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.4
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	5	0.4
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUIAS	4	0.3
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.3
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
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
<b>TOTALES</b>	<b>1,189</b>	<b>100.0</b>

**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
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>

**Ley 134 de Discapacitados**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	4	0.0
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	<b>0.0</b>

FUENTE: ACODECO

**TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014** **2,214**

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA												
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL												
Enero - Noviembre 2014												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	20	48	10	135	1	28	14	671	35	93	32	1,087
TELEFÓNICA (3)	3	43	51	86	1	107	28	476	48	70	22	935
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	272	0	0	0	272
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	228	0	0	0	228
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	155	0	0	0	155
WEB	0	0	0	0	0	0	0	117	0	0	0	117
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	138	0	0	0	138
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	117	0	0	0	117
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	39	1	8	1	62
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>91</b>	<b>61</b>	<b>221</b>	<b>2</b>	<b>135</b>	<b>59</b>	<b>2,214</b>	<b>84</b>	<b>171</b>	<b>55</b>	<b>3,116</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 - Noviembre 2014												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	140	453	249	1,177	4	332	98	9,283	1,268	944	205	14,153
TELEFÓNICA (3)	4	88	73	43	0	127	76	8,966	309	125	86	9,897
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	901	0	0	0	901
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	3,212	0	0	0	3,212
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)	648	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	657
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	0	64
<b>Total</b>	<b>1038</b>	<b>541</b>	<b>322</b>	<b>1220</b>	<b>4</b>	<b>459</b>	<b>181</b>	<b>22,362</b>	<b>1578</b>	<b>1088</b>	<b>836</b>	<b>29,629</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 - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	78	5,456,271.08
ACLARACIÓN DE CONTRATO	48	3,460,396.56
CLÁUSULA ABUSIVA	48	917,812.89
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	41	367,580.22
VICIO OCULTO	33	4,892,397.11
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	3,559,363.83
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	19	1,418,597.43
COBRO INDEBIDO	8	95,268.54
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	189,608.43
DAÑO Y PERJUCIO	3	175,275.46
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>20,641,395.58</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
ACUERDO	91	3,915,539.96
DESISTIMIENTO	81	5,702,642.33
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>10,028,797.29</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 15-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13 pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACÓDECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	25
EL POBLADO	21
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	7
REPARTO TOCUMEN, S.A.	7
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	7
LONDON & REGIONAL ( PANAMA ), S.A.	6
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	5
CJ BROKERS	5
TORRE 101, S.A / PEDRO BIENES Y RAICES REAL ESTATE	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
INVERSIONES EMET, S.A	4
NAOS HARBOUR ISLAND INC	4
PLAYA RESIDENCES, S.A.	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
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	3
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	3
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAD)	2
AVANCE URBANO, S.A.	2
BOQUETE HIGHLANDS S.A	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	2
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	2
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
GRUPO PROVIVIENDA	2
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	2
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A	2
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	2
INVERSIONES BELLE VIEW 18, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MONTAIN 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
PROPERTIES, INC	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. / PANA REALTY	2
SAN LORENZO PROPERTY	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TAMIZAT, S.A.	2
THE GROUP (MYSTIC GARDEN, INC.)	2
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	2
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADALIT MOJICA DE FORERO	1
ADCO HABITA / PLANIFICACIÓN Y DISEÑO NACIONALES,SA	1
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INÉS, 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
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
CAJA DE AHORROS / SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP. ( DAVISA )	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CASAMAR FASE 1 Y 11, 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 LA MENDOZA	1
DESARROLLO RESIDENCIAL CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO DE PANAMA	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
EMPRESAS PALMA S.A	1
ENMA, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
FARBEN, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
FOXLEON FUNG	1
FREELANCE INVESTMEN, S.A.	1
GÉSMAR BALBOA, S.A.	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO REAL INTERNACIONAL / RESIDENTIAL GROUP, S.A	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HABITATS LEGAL SERVICES, INC.	1
HAL BIENES RAICES / NEGOCIOS CURUNDU, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA ARAGON, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DEL RIO, S.A.	1
INMOBILIARIA BUGABA	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA M&MC, S.A	1
INMOBILIARIA MUSTAFA ABBU HASSAN	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, 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
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, 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
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT, CORP.	1
MASAYO, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC TOWER	1
PALMERAS DE SAN LORENZO	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PERSALIS INTERNATIONAL,INC	1
PROMOCIONES BUGABA 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 OASIS TOWER, S.A.	1
PROMOTORA TEUS, S.A.	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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, 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
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP	1
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	32	350,222.43
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
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>487,538.24</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
GRUPO JARUM	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 BARATOS	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
MULTISERVICIOS STOP & GO	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
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>
<b>FUENTE: ACODECO</b>	

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	114	2,250,231.49
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
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>2,843,129.05</b>

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETROAUTOS, S.A.	35
SILABA MOTORS, S.A.	22
PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A.	12
RICARDO PEREZ, S.A.	12
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	8
EMPRESA MELO, S.A.	8
GRUPO SILABA, S.A.	8
MOTORES JAPONESES, S.A.	8
FORD COMPANY, S.A.	5
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	4
COMERCIAL AUTO STAR S.A	3
LUMOVIL, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
AVIS RENTA A CAR PANAMEÑA, S.A.	1
COPAMA	1
EMPRESA DE ALQUILERES Y 45ES, S.A. ( HERTZ	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
TRANSPORTE Y EQUIPO, S.A.	1
XTREME STORE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>
<b>FUENTE: ACODECO</b>	

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>33,466.94</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Noviembre 2014*

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

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,621.52
VICIO OCULTO	1	31,248.50
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>33,870.02</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Noviembre 2014*

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

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.*

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

FUENTE: ACODECO