

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



Septiembre, 2013

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	185	27.3	25,474.19	4,712,724.49
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	101	14.9	11,744.20	1,186,163.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	100	14.7	47,180.21	4,718,021.46
ACLARACIÓN DE CONTRATO	92	13.6	63,856.31	5,874,780.74
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	53	7.8	20,910.09	1,108,234.62
CLÁUSULA ABUSIVA	45	6.6	40,785.21	1,835,334.51
VICIO OCULTO	35	5.2	54,577.69	1,910,219.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	23	3.4	7,249.24	166,732.42
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	10	1.5	232.65	2,326.50
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	6	0.9	29,250.67	175,504.00
COBRO INDEBIDO	5	0.7	8,030.00	40,150.00
VENTA ENGAÑOSA	5	0.7	5,118.92	25,594.59
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.6	26,438.72	105,754.89
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.6	26,985.00	107,940.00
CUSTODIA DE BIEN	3	0.4	4,176.10	12,528.31
DAÑO Y PERJUCIO	3	0.4	33,053.33	99,160.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	49,855.00	49,855.00
ABONO RETENIDO	1	0.1	5,000.00	5,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.1	35,000.00	35,000.00
CONTRATO VICIADO	1	0.1	4,784.58	4,784.58
TOTALES	678	100.0	32,707.68	22,175,809.24

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 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	94	26.1	32,395.99	3,045,223.29
DESISTIMIENTO	76	21.1	22,593.02	1,717,069.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	14.4	27,326.62	1,420,983.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	28	7.8	25,529.28	714,819.81
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	27	7.5	38,671.13	1,044,120.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	21	5.8	46,180.81	969,797.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	19	5.3	41,460.93	787,757.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	15	4.2	28,145.46	422,181.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.7	38,083.33	228,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	1.4	9,242.65	46,213.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.4	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.1	33,355.00	133,420.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.6	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.6	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.3	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	14,000.00	14,000.00
TOTALES	360	100.0	30,520.54	10,987,395.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-09-13. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2013.

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 - Agosto 2013

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	278
Agencia de autos	124
Venta de Autos Usados	85
Hoteles o Planes Vacacionales	51
Cursos de Inglés	19
Constructoras	15
Mueblería/Equipo Electrónico	12
Agencias de Viajes	11
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	10
Otros	9
Bienes y Raices	8
Taller de Reparación de Autos	6
Mueblerías	5
Decoración	5
Almacén por Departamentos	3
Herrerías	3
Funerarias	3
Universidad	3
Servicios Profesionales	3
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Repuestos para autos	2
Comunicaciones	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Cursos Varios	2
Remodelación	2
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Ventas de Colchones	1
Agencia de Motos	1
Total	678

FUENTE: ACODECO

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

PANAMÁ

Período: Enero - Agosto 2013

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	135	62.2
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	22	10.1
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	13	6.0
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	12	5.5
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	5.1
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	7	3.2
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	6	2.8
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.8
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	0.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	2	0.9
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.5
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.5
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.5
TOTALES	217	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	135	12.6
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	135	12.6
PRODUCTOS VENCIDOS	127	11.8
ESCÁNER	97	9.0
NO CUMPLEN	94	8.8
BALANZAS	52	4.8
FALTA DE INFORMACIÓN	49	4.6
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	46	4.3
COMBUSTIBLE	41	3.8
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	38	3.5
FALTA DE INFORMACION PROPINA	32	3.0
PESO NETO	31	2.9
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	30	2.8
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	27	2.5
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	19	1.8
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	1.6
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	16	1.5
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	15	1.4
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	15	1.4
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	12	1.1
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	11	1.0
DISCRIMINACIÓN	5	0.5
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	5	0.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	4	0.4
INFORMACION NO VERAZ	4	0.4
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	3	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2	0.2
INCUMPLIETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE I	2	0.2
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0.2
VENTA ATADA	2	0.2
PROMOCIONES	1	0.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
TOTALES	1,073	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	7	100.0
TOTALES	7	100.0

FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Agosto 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	9	23	3	50	4	13	13	90	32	54	29	320
TELFÓNICA (3)	10	46	6	25	0	40	9	443	16	26	16	637
CALL CENTER 130	0	4	15	12	0	5	1	135	8	3	7	190
FACEBOOK	0	2	1	7	0	1	0	82	0	3	1	97
TWITER	0	0	0	4	0	0	0	140	0	1	2	147
WEB	0	0	0	1	0	0	0	121	0	3	4	129
CAC-311 (1)	0	5	0	7	0	0	0	140	0	1	10	163
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	1	0	1	0	48	0	0	1	52
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	4	83	4	18	4	116
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	5	0	19
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	4
Total	19	81	25	110	4	62	28	1,297	60	114	74	1,874

(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 - Agosto 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	201	174	339	1,496	2	422	39	7,734	835	565	320	12,127
TELFÓNICA (3)	22	35	51	102	0	83	35	5,870	318	38	49	6,603
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	827	0	0	0	827
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	2,383	0	0	0	2,386
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	731	0	0	0	731
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,107	0	0	0	1,107
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	206	0	0	0	0	0	0	0	0	0	859	1,065
MÓDULOS (2)	590	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	594
JUMBO FERIA	172	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	181
Total	1191	211	393	1598	2	505	74	18,652	1162	607	1228	25,623

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 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	63	5,548,298.81
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	57	1,053,098.74
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	56	4,220,711.73
CLÁUSULA ABUSIVA	37	1,734,154.51
VICIO OCULTO	24	1,363,959.76
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	2,042,364.42
FALTA DE INFORMACIÓN	15	912,612.80
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	105,754.89
COBRO INDEBIDO	2	15,000.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	69,978.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	35,000.00
CONTRATO VICIADO	1	4,784.58
TOTAL	278	17,155,573.24

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	76	3,665,371.26
DESISTIMIENTO	72	4,243,555.74
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
TOTAL	151	8,136,631.50

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-09-13.

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 - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBALDO PANAMA, S.A.	15
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	11
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	9
REY 4 , S .A.	8
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	7
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
C J BROKERS REAL ESTATE.	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	4
ADAMA REAL ESTATE	3
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	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 PANAMÁ MONTANVIEW, S.A.	3
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	3
PARQUE LEFEVRE SKY	3
AGRO - PUNTA PACIFICA, S.A. / GRUPO VIVIR, S.A.	2
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	2
AMARILO PANAMA, S. A.	2
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	2
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	2
BRISAS DEL GOLF ARRAJAN	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CASAS DE PANAMÁ, S.A.	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
PANAMA LAND COMPANY-FIDEICOMISO VERSALLES	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL S. A.	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	2
TECNIDEAS PANAMA, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	1
81 LOS HERMANOS, S.A.	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 VISTA MARE, S.A.	1
ALTOS DE SANTA CLARA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
ASTORIA ROYALTY, S.A. / GLOBAL ALLIANCES GROUP	1
AVY WORLD CORP	1
BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
BM REAL STATE, INC	1
BILLA DEL BOSQUE S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BUILDING SUPPLIES & LOGOSTICS / PROMOTORA TEUS	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
CONSTRUIDEAS, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CORPORACION BELEN, S.A. / GLOBAL BANK CORPORATION	1
CORPORACIÓN MARBELLA, S. A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S. A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELTA INVESTMENT INC	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO GREEN PARK, 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 SANTA CAROLINA, S.A.	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
F H PASEO DEL GOLF,S. A.	1
FARIA REALTORS CORP / GOLF FOREST PROPERTIES INC	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	1
GREEN PARK CONTRACTOR / PROYECTOS CONTRUCCIONES	1
GLOBAL ALLIANCES GRUP.	1
GRUPO FERCASA / TRIBALDO REAL STATE	1
GRUPO URBANO, S.A.	1
H & L SKY PALECE, S. A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
ICON REALTY GROUP / CONSTRUCTORA AQUA, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, 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 VENTAVIV, S.A.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LODON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LUXORY CORP	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MI 63, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRA GROUP INC	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 RESIDENCES, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PRETTY HOUSES, S.A.	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA MARES	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	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
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A	1
SUAREZ PROMOTORA DE VIVIENDA / PROMOTORA EL TECAL	1
TERRONAL VIEW S.A.	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
VICTORY CORP	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
TOTAL	278

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	51	495,167.95
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	93,702.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	38,592.53
VICIO OCULTO	3	82,450.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	10,000.00
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	24,500.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
TOTAL	85	772,938.26

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	32	314,361.36
ACUERDOS	9	101,826.70
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	5,992.41
TOTAL	42	422,180.47

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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 - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S. A.	15
VIP MOTOR, S.A.	8
GRUPO JARUM	6
AUTO SMART, S.A.	4
FULL MOTORS & CARS PANAMA	3
GRUPO AUTOMOTORES	3
SANDI AUTOS	3
AUTO UNO	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
PANAMOTOR,S.A	2
SPEED CAR BLUE	2
V.I.P MOTOR, S.A.	2
VIP AUTO ZONE	2
AUTO PANAMA	1
AUTO MARKET	1
AUTO TALLER MASU S.A.	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTRIS, S.A.	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS POPULAR, S.A.	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
COBRO Y CREDITO MERCANTIL,S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP S.A.	1
FARIA MOTOR	1
FULL CARS INC	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
LA ROSA AMARILLA BIENES Y RAICES	1
LUMOVIL PANAMA, S.A.	1
LUMOVIL, S.A. / RENAULT PANAMA	1
M S MOTOR	1
MOTORES DASOO	1
MOTORES JAPONESES, 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
PSAUTO PANAMA	1
QUALITY CARS SHOP	1
RENTA CAR PANAMA, S.A.	1
TD MOTORS	1
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	85

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	95	1,857,287.21
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	8	109,986.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	147,200.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	23,961.71
VICIO OCULTO	3	59,591.79
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	107,940.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	16,470.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
ABONO RETENIDO	1	5,000.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	4,000.00
TOTAL	124	2,358,875.93

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	35	745,070.61
ACUERDOS	25	444,017.13
TOTAL	60	1,189,087.74

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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 - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS S.A.	43
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	16
SILABA MOTORS, S.A.	11
RICARDO PEREZ, S.A.	9
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	5
MOTORES JAPONESES S.A.	5
BAHIA MOTOR, S.A.	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	3
Grupo Auto Motores	3
GRUPO SILABA, S.A.	3
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	3
FORD CINCUENTENARIO	2
PANAMOTOR, S.A.	2
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS S.A.	1
EMPRESA MELO S.A.	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
GRUPO JARUM	1
SERVIAUTOS, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	124

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	5	6,565.02

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	2	4,744.70
ACUERDO	1	1,820.32
TOTAL	3	6,565.02

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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 - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	23,244.11
CUSTODIA DE BIEN	1	2,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	6,661.58
TOTAL	10	32,605.69

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	10,481.28
ACUERDO	3	9,998.43
TOTAL	7	20,479.71

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

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

FUENTE: ACODECO