

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Diciembre 2011**



Enero, 2012

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación

Periodo: 2006-07-08-09-10-11

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	411	12,179,558.55
Ene-Dic 07	603	18,412,350.75
Ene-Dic- 08	670	38,687,714.55
Ene-Dic-09	745	41,713,361.59
Ene-Dic-10 ®	943	54,071,607.14
Ene-Dic-11	896	52,984,113.68

® Datos revisados.

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación

Periodo: 2006-07-08-09-10-11

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	295	6,491,667.74
Ene-Dic 07 ®	384	10,944,546.85
Ene-Dic- 08 ®	288	11,844,264.52
Ene-Dic-09 ®	330	16,545,816.93
Ene-Dic-10 ®	430	20,029,047.41
Ene-Dic-11	331	15,817,994.12

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Diciembre 2011

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	415
Venta de Autos Usados	138
Agencia de autos	135
Constructoras	78
Hoteles o Planes Vacacionales	22
Mueblerías	12
Servicios Profesionales	9
Otros	9
Cursos Varios	8
Taller de Reparación de Autos	6
Universidad	6
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	5
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	5
Mueblería/Equipo Electrónico	5
Bienes y Raíces	5
Fábricas de Muebles	4
Almacén por Departamentos	3
Agencias de Viajes	2
Animales	2
Financieras	2
Herrerías	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Industrial	2
Decoración	2
Alquiler de Autos	1
Bancos	1
Clínicas	1
Cursos de Inglés	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Eventos Artísticos	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Servicio de Intermediación	1
Escuela/Colegio	1
Centros de Estéticas	1
Compañía de Descargar Ringtone/Juegos	1
Estacionamientos	1
Agencia de Motos	1
Total	896

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	256	28.6	33,319.18	8,529,710.88
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	249	27.8	86,590.78	21,561,104.74
VICIOS OCULTOS	107	11.9	85,816.58	9,182,374.54
ACLARACIÓN DE CONTRATO	85	9.5	94,421.34	8,025,813.82
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	69	7.7	36,830.27	2,541,288.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	30	3.3	12,329.14	369,874.25
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	25	2.8	12,134.54	303,363.62
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	14	1.6	500.20	6,502.55
ANULACIÓN DE CONTRATOS	14	1.6	37,261.93	521,667.00
VENTA ENGAÑOSA	13	1.5	13,955.72	181,424.39
CLÁUSULAS ABUSIVAS	12	1.3	54,963.83	659,566.00
COBRO INDEBIDO	8	0.9	109,189.79	873,518.32
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.4	23,625.00	94,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.3	5,373.33	16,120.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.3	4,252.54	12,757.62
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.3	31,933.33	95,800.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.1	8,727.65	8,727.65
TOTALES	896	100.0	59,200.13	52,984,113.68

** Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación

Período: Enero- Diciembre 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	158	47.7	42,496.17	6,671,898.33
ABANDONO	62	18.7	64,154.12	3,913,401.47
DESISTIMIENTO	23	6.9	40,887.61	940,415.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	5.4	41,917.87	754,521.66
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	17	5.1	52,032.65	884,554.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	14	4.2	84,658.95	1,185,225.32
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	2.1	46,245.34	323,717.36
ACUERDO/REPARACIÓN	7	2.1	57,658.58	403,610.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	7	2.1	9,681.07	67,767.50
ACLARACIÓN	5	1.5	5,073.59	25,367.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	5	1.5	54,341.90	271,709.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.5	46,291.00	231,455.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	0.6	60,175.00	120,350.00
ACUERDO PREVIOS AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.3	24,000.00	24,000.00
TOTALES	331	100.0	48,079.01	15,817,994.12

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-01-12. Datos hasta 31 de Diciembre 2011.

**** Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10; pero cerradas en el 2011, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.**

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	163	18,947,651.50
VICIOS OCULTOS	78	7,918,523.73
ACLARACIÓN DE CONTRATO	66	6,830,016.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	42	4,026,343.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	36	1,837,525.07
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	566,692.00
COBRO INDEBIDO	4	349,680.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	196,612.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	27,037.06
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	92,300.00
VENTA ENGAÑOSA	1	43,151.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	94,500.00
TOTAL	415	41,427,579.60

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

Período: Enero - Diciembre 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	55	4,858,756.92
ABANDONO	31	3,447,328.35
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	11	694,897.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	10	1,142,161.67
DESISTIMIENTO	8	776,239.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	6	708,740.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	227,900.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	305,375.00
ACUERDO/REPARACIÓN	3	355,112.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	16,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	169,560.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	120,350.00
ACLARACIÓN	1	23,782.95
TOTAL	140	12,846,204.30

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-01-12.

*incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A	16
DESARROLLO THE HEILLS, S. DE R.L.	14
LOMA LAS PERLAS, S.A.	14
RIETI, S.A.	12
SUCASA, S.A	8
AGROINVERSIONES DEL PACIFICIO,S.A..	7
PROMOTORA VILLA DEL ESTE, S.A.	7
EURO LATINA INTERNACIONAL NUMERO TRES, S.A.	6
AGRO AVENIDA BALBOA, S.A.	5
FIESTA PLAZA, S.A.	5
INVERSIONES VISTA CLARA S.A	5
PRESENT INVESTMENT, S.A.	5
SKY LEVEL, S.A.	5
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	5
GRUPO SU VIVIENDA	4
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
URBANIZACIÓN MONTERREGIO, S.A.	4
BARCELONA HOLDINGS CORP.	3
BORJA, S.A.	3
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA	3
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO 2 MARES	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	3
INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A.	3
INVERSIONES VENTAVIV	3
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	3
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	3
SIVIS, S.A	3
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
AROGROUP, CORP.	2
BROSTEL COMPANY INC	2
CONCEPT ENTERPRISE CORP	2
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASU CASA, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK	2
DESARROLLOS NACIONALES, S.A	2
DESARROLLOS URBANOS DE PANAMA, S.A.	2
EDIFICACIONES FIVE STAR DE PANAMA S.A.	2
EPTA, S.A.	2
GRUPO HALMAN	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
H&L SKY PALACE S.A	2
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	2
INMOBILIARIA GAUCHO, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	2
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT.CORP.	2
OFFICE ONE DEVELOPMENT	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY	2
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	2
PINOTAGE CORP	2
PROMOTORA BARCELONA S.A.	2
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	2
PROMOTORA CABOMARZO, S.A	2
PROMOTORA COSTA PACIFICA	2

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA ICON, S.A	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
SERENITY TOWER CORP.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADMINISTRADORA COSTA DEL PÁCIFICO	1
ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARES S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
AQUA MARE, S.A.	1
AQUALINA S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
ASTORIA ROYALTY, S.A.	1
BAHÍA DEL GOLF S.A	1
BANCO ALIADO, S.A.	1
BAY ONE BEVELOPMENT, S.A. (PROCASA)	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BM REAL ESTATE I N C	1
BREEZE ENTERPRICE, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRARIJAN, S.A.	1
C J BROKERS INV COP	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
Casa Grande Inmobiliaria	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CONDADO COUNTRY CLUB, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
CONSTRUCTORA CORCIONE Y ASOCIADOS / GRUPO CLIO	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
DESAROLLO TURISTICO VISTA MAR, S.A.	1
DESARRLLO THE HILLS, S DE R.L.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELLA	1
DESARROLLO E INVERSIONES LA FORESTA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA ARBOLEDA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO VISTA DEL GOLF #2	1
DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MAÑANITAS / INMOBILIARIA BH M-34	1
DESARROLLO ROYAL PACIFIC, S.A.	1
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	1
DESARROLLO Y CONSTRUCCIONES HABANA S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOS MARES VIEW, S .A.	1
EL POBLADO, S.A.	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS,S.A	1
FINANCENTRO, S.A.	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO CITY LANG PROMOCIONES, S.A.	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO INMOBILIARIO,S.A.	1
INMOBILIARIA BH M-34, S.A.	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA HERZA, S.A.	1
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA MAROSSI	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC PLACE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAO, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LINDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL BRISAS DEL GOLF ARRA	1
INMOBILIARIA SAN AGUSTIN	1
INMOBILIARIA SAN RAFAEL, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES AMINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES BELLE VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
INVERSIONES GRATELVI, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS PORTOBELLO, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA	1
INVERSIONES RODIRAN, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT CORP	1
LIFE STYLE SOLUTIONS	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
MALME, S.A.	1
MEGA LAND INVESTMENT	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONT IMPERIAL INC.	1
MULTI PROYECTO / PARI HILTON S.A	1
NEW CITY PROPERTIES, S.A.	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
PANAMA FACILITIES,S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PROINMOBILIARIA,S.A.	1
PROMOTOR OF REAL ESTATE DEVELOPMENTS S.A	1
PROMOTORA AMADOR HEIGHTS	1
PROMOTORA CARRASQUILLA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CITRUS,S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA DON LORENZO	1
PROMOTORA ECOLAND, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO PRO	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND.CORP	1
PROMOTORA LE MARE, S.A.	1
PROMOTORA METRIC, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
PROMOTORA ONIX TOWER	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA PORTA NOVA, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA TEN TOWER, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA TU CASA	1
PROMOTORA OF REAL ESTATE	1
PROMOTORA VELARCO,S.A.	1
PROMOTORA VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A,	1
PUNTA DEL ESTE REALTY S.A.	1
Q TOWER DEVELOPMENT S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
R.C. DOÑA VISTA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL LIMAJO, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS SAUCES	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
RESIDENCIALES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, S.A.	1
SEA CLUB, INC.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1
Sifon S.A	1
TAO TOWER CORP	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, INC	1
TITANIUM TOWER CORP	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
URBANIZADORA MONTERREGIO / PROMOTORA VALARCO	1
VENTAS Y PROYECTOS,S.A. / INMOBILIARIA URUGAY	1
VICTORI CORP	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
YOO PANAMA DEVELOPMENT	1
TOTAL	415

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	84	736,265.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	27	154,902.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	13	88,258.00
VICIOS OCULTOS	5	29,391.00
VENTA ENGAÑOSA	2	13,000.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	10,620.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	22,250.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	8,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5,816.31
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
TOTAL	138	1,082,002.74

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

Período: Enero - Diciembre 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO	41	356,981.00
ABANDONO	12	63,016.00
DESISTIMIENTO	4	27,575.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4,842.00
TOTAL	57	447,572.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 6-1-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	26
TRAFFIC MOTOR, S.A.	17
GRUPO JARUM	9
V.I.P MOTOR S.A.	8
AUTO SUBASTA	5
AUTO STOP PANAMA, S.A.	4
PATEL AUTO	4
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
FULL CAR'S	3
FULL MOTORS PANAMA & CARS	3
MOTORES NATALY	3
SPEED CAR BLUE	3
AUTO SMART, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	2
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CENTER	2
MOTORES GENERAL	2
SILVER MOTOR, S.A.	2
T.D. MOTORS	2
AUTO AL SAFA	2
AUTO ABC	1
AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION	1
AUTO STORE	1
ASIA AUTO DEPOT, S.A.	1
AUTO MARKET PANAMA	1
AUTOMOVIL CAR RENTAL	1
AUTOS NATALI	1
AUTO TRADER PANAMA N°2	1
AUTOS PARA MI	1
AVIS RENT A CAR, S.A.	1
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	1
BUSINES CAR CENTER	1
CHAMPION MOTORS	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	1
COPAMA EMPRESAS MELO, S.A.	1
Full Motors Panamá & Cars	1
GRUPO AUTOMOTORES	1
INVERSIONES DILUVASE, S.A.	1
MILLENIUM CAR SALE S.A.(GRUPO JARUM)	1
MOTORES DASOO	1
NEXT CAR	1
OFFER CAR'S	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PANAMA CAR CENTER	1
PETROAUTOS, S.A.	1
PLATINIUM MOTOR	1
RAPID CAR	1
SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR	1
TALLER AUTO MADELUSO	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
VENTA DE AUTOS INTERNACIONALES MONTE REY	1
TOTAL	138

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	100	1,852,215.47
VICIOS OCULTOS	13	249,646.57
VENTA ENGAÑOSA	7	117,740.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	149,328.81
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	129,955.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	42,578.03
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	28,534.00
TOTAL	137	2,569,997.88

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

Período: Enero - Diciembre 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	41	889,989.32
ABANDONO	6	146,725.65
DESISTIMIENTO	4	78,993.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	14,795.00
TOTAL	52	1,130,502.97

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 6-1-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	51
GRUPO SILABA, S.A.	14
PANAMOTOR, S.A.	12
GRUPO Q PANAMA, S.A.	8
RICARDO PEREZ, S.A	8
SILABA MOTORS, S.A.	7
CONSULTENOS, S.A.	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	3
MOTORES JAPONESES S.A.	3
BAVARIAN MOTORS	2
EMPRESA MELO, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
GRUPO JARUN,S .A	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
PANAMEÑAS DE MOTORES S.A.	2
AUTOS SALCH	1
Bavarian Motor Panamá S.A	1
CHAMPION MOTORS	1
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
MOTORES DASOO, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP	1
Gruoo Jarun /milenio car, salesS.A	1
GRUPO FASA	1
LUMOVIL S.A	1
FASHION MOTOR'S	1
RENAULT	1
NATIONAL CAR RENTAL	1
PREMIUM AUTO,S.A	1
RAPID CAR	1
VENILCA MOTORS P'ANAMÀ,S.A	1
TOTAL	137

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Diciembre 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	7	4,188.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	5,316.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	10,062.80
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,087.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,086.33
TOTAL	12	26,741.05

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

Período: Enero - Diciembre 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	6	16,805.01
ACLARACIÓN	3	1,585.00
ABANDONO	2	4,188.46
TOTAL	11	22,578.47

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 6-1-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO