

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Conciliación  
Diciembre 2012**



**Enero, 2013**

### Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06 ®	448	12,289,098.68
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®	897	53,015,723.68
Ene-Dic-12	880	39,815,858.56

® Datos revisados.

### Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ®	232	5,970,675.98
Ene-Dic 07 ®	434	12,310,081.78
Ene-Dic- 08 ®	406	14,927,552.45
Ene-Dic-09 ®	500	22,863,930.38
Ene-Dic-10 ®	560	24,596,162.10
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Dic-12	427	18,203,511.47

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Diciembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	247	28.1	28,736.96	7,098,029.22
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	185	21.0	72,697.53	13,449,043.27
ACLARACIÓN DE CONTRATO	137	15.6	70,670.60	9,681,871.55
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	97	11.0	26,717.25	2,591,572.88
VICIOS OCULTOS	61	6.9	81,922.81	4,997,291.34
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	48	5.5	11,688.47	561,046.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	32	3.6	7,593.93	243,005.82
CLÁUSULAS ABUSIVAS	25	2.8	23,151.57	578,789.30
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	17	1.9	230.74	3,922.51
VENTA ENGAÑOSA	9	1.0	12,922.91	116,306.16
COBRO INDEBIDO	5	0.6	82,480.52	412,402.60
RESOLUCIÓN CONTRATO	4	0.5	2,197.75	8,791.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	0.3	9,604.77	28,814.30
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.3	7,488.26	22,464.79
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.3	2,425.92	7,277.76
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.2	1,650.00	3,299.99
CUSTODIA DE BIENES	2	0.2	5,964.80	11,929.59
<b>TOTALES</b>	<b>880</b>	<b>100.0</b>	<b>45,245.29</b>	<b>39,815,858.56</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**

**Período: Enero - Diciembre 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	92	21.5	32,847.80	3,021,997.27
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	78	18.3	37,332.57	2,911,940.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	44	10.3	39,632.78	1,743,842.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	44	10.3	29,709.51	1,307,218.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	36	8.4	78,543.84	2,827,578.16
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	24	5.6	71,855.92	1,724,541.96
DESISTIMIENTO	22	5.2	40,363.78	888,003.08
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	5.2	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	18	4.2	40,044.19	720,795.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.0	35,812.49	608,812.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.1	17,484.57	157,361.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	1.6	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	0.9	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.7	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.7	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.5	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.2	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	37,500.00	37,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>427</b>	<b>100.0</b>	<b>42,631.17</b>	<b>18,203,511.47</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-01-13. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2012.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, 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 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
VICIOS OCULTOS	40	3,583,098.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	372,979.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	122	10,563,591.70
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	45	1,998,192.43
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	33	3,886,134.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	102	7,781,055.29
CLÁUSULAS ABUSIVAS	18	553,708.99
COBRO INDEBIDO	3	408,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,506.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>29,168,985.53</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	11	656,800.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	36	2,492,788.44
ABANDONO	21	1,444,302.74
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	1,362,201.18
ACUERDOS	90	7,215,076.86
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>13,171,169.64</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Diciembre 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	35
DESARROLLO THE HILLS DE R.L	14
ROOYAL CONSULTING INVESTMENT, INC	13
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	11
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW	8
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	8
VÍA TERTIA PANAMÁ	8
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	6
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	5
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	5
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	5
LUXOR TOWERS, S.A.	5
AGRO - PUNTA PACIFICA	4
CENTRAL PARK PANAMA,S.A.	4
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
PRESENT INVESTMENT, S.A.	4
ARAZI INVESTORS, INC	3
CHABEDU, S.A.	3
CJ BROKERS INV. CORP	3
EL POBLADO PANAMA, S.A.	3
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
PROVIVIENDA, S.A.	3
SOCIEDAD RIETI, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	2
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
CASA DE PLAYA, S.A.	2
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
COSMOPOLITAN CORP	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDA, S.A.	2
DESARROLLO SAJALICES	2
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	2
GRUPO SU VIVIENDA	2
HACALE, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS GIRASOLES PANAMA, .S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INMOBILIARIA PD, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	2
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
INVERSIONES VENTAVIV, S.A. / LOTIFICADORA URBANA	2
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROCASA	2
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	2
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	2
PROMOTORA SANTA CATALINA, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	2
PROMOTORA VALARCO, S.A.	2
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC	2
SU HOGAR, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADCO MERCADO INMOBILIARIA	1
ADMINISTRADORA DEL PACIFICO, S.A.	1
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO, S.A.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
ALVIVIENDA	1
AMARILO PANAMA, S.A.	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARCELONA HOLDING CORP / INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
BELVIEW CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CONSTRUCTEC, INC	1
CORPORACIÓN BELEN, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSMO BIENES, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO VISTA MARINA, S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
EUROPEAN COLLECTION, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A. / REAL ESTATE	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO PRO	1
GRUPO URBANO	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INDUSTRIAS CATTAN	1
INMOB. DE LA COSTA, S.A. / PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA KRJ,SA.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOBILIARIA SUCASA	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP	1
INVERSION INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES RODIRAM, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORP	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
NABU DEVELOPERS, S.A.	1
NAOS HARBOR ISLAND INC	1
NEBRASKA INVESMENT, INC	1
NETO, S.A.	1
PALMERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CABOMARZO	1
PROMOTORA CASA PACIFICAS	1
PROMOTORA GOLDEN TOWER, S.A.	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA	1
PROMOTORA OASIS TOWER, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO, S.A.	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA VILLAS DE PEDREGAL	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A.	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTORAS CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTRORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL EL BAMBU, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SANTA CLARA COMPANY CORP	1
SAVISA INVESTMENT CORP	1
SEMUSA REALTY CORP	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SKY LEVEL / HACALE, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
URBANIZACION EL NARANJAL	1
URBANIZACION HILL TOP	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
WALF ADMINISTRATION, INC	1
ZOOM DEVELOPMENT, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Diciembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	72	689,252.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	21	152,475.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	18	90,586.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	18,030.02
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	33,534.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	21,300.00
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	6,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>1,028,678.62</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
ABANDONO	26	236,873.04
ACUERDOS	26	204,718.03
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	78,270.00
DESISTIMIENTO	4	41,530.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>569,891.07</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Diciembre 2012*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S.A.	32
VIP MOTOR, S.A	14
GRUPO JARUM	12
FULL MOTORS	6
AUTO TRADER PANAMA N° 2	3
AUTOS ALFA	3
AUTOS NATALI	3
CHAMPION MOTORS	3
FARID MOTOR	3
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
T.D.MOTOR	3
AUTO SALES	2
BUSET CAR CENTER	2
CONSULTENOS	2
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	2
FULL CARS INC	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
ANCON RENT A CAR	1
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STOP	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO UNO	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
LUMOVIL, S.A.	1
FASHION MOTOR'S	1
GLOBAL CAR CENTER, S.A.	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
SANDI AUTOS	1
MOTORES NATALI	1
MOTORES SALES, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
TYCOON TRADE PANAMA INC /	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
VIP AUTO ZONE	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Diciembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	111	2,212,899.74
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	62,114.87
VENTA ENGAÑOSA	5	91,984.32
VICIOS OCULTOS	5	205,488.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	48,645.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	118,835.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	17,123.33
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,580.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	52,695.00
CUSTODIA DE BIENES	1	7,288.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>2,832,454.65</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	33	524,899.58
ABANDONO	18	284,614.86
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	148,957.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	117,258.00
DESISTIMIENTO	4	122,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>1,198,329.62</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.*

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Diciembre 2012*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS, S.A.	67
GRUPO SILABA	19
RICARDO PEREZ, S.A.	11
PANAMOTOR	10
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	7
PANAMEÑA DE MOTORES	6
SILABA MOTORS, S.A.	5
BAHÍA MOTORS	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
AUTO MARKET	1
CONSULTENOS	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
MOTORES GENERAL	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
AUTO STAR, S.A.	1
DASOO, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
MOTORES PANAMEÑOS, S.A. / AGRICOLA RIO SOY, S.A.	1
PANAMERICA MOTORS	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Diciembre 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
VENTA ENGAÑOSA	2	6,356.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	5,365.38
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	3,600.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,360.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	11,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1,898.00
CUSTODIA DE BIENES	1	4,640.66
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	743.65
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>36,963.69</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	2	11,000.00
ABANDONO	2	6,356.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	7,064.00
DESISTIMIENTO	1	4,640.66
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>29,060.66</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

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

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**Período: Enero - Diciembre 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	11,070.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2,109.97
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1,476.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	3,299.99
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>17,956.07</b>

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

**Período: Enero - Diciembre 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	5,323.23
ABANDONO	2	2,109.97
ACUERDOS	2	1,476.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>8,909.20</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.**

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

**FUENTE: ACODECO**