

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



Agosto, 2013

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	163	27.8	26,098.76	4,254,097.72
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	83	14.2	13,672.09	1,134,783.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	82	14.0	50,208.51	4,117,098.15
ACLARACIÓN DE CONTRATO	77	13.1	61,413.06	4,728,805.26
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	47	8.0	23,174.96	1,089,223.04
CLÁUSULA ABUSIVA	42	7.2	43,281.77	1,817,834.51
VICIO OCULTO	34	5.8	53,124.10	1,806,219.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	21	3.6	7,664.44	160,953.33
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	10	1.7	232.65	2,326.50
VENTA ENGAÑOSA	5	0.9	5,118.92	25,594.59
COBRO INDEBIDO	4	0.7	7,037.50	28,150.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.7	26,438.72	105,754.89
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.7	26,985.00	107,940.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.5	53,430.00	160,290.00
CUSTODIA DE BIEN	2	0.3	4,914.16	9,828.31
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.3	47,750.00	95,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	49,855.00	49,855.00
ABONO RETENIDO	1	0.2	5,000.00	5,000.00
CONTRATO VICIADO	1	0.2	4,784.58	4,784.58
TOTALES	586	100.0	33,624.64	19,704,039.04

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 - Julio 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	81	25.8	30,720.42	2,488,354.29
DESISTIMIENTO	65	20.7	25,484.20	1,656,473.12
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	45	14.3	23,544.80	1,059,515.91
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	26	8.3	39,773.86	1,034,120.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	25	8.0	26,126.35	653,158.81
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	19	6.1	40,221.79	764,214.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	5.4	43,600.45	741,207.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	4.5	29,798.71	417,181.92
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.6	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.3	33,355.00	133,420.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.0	9,406.08	28,218.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.0	50,200.00	150,600.00
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/VARIOS	1	0.3	4,000.00	4,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	14,000.00	14,000.00
TOTALES	314	100.0	30,047.84	9,435,023.14

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-08-13. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 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 - Julio 2013

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	241
Agencia de autos	111
Venta de Autos Usados	75
Hoteles o Planes Vacacionales	43
Cursos de Inglés	15
Mueblería/Equipo Electrónico	12
Constructoras	11
Agencias de Viajes	9
Otros	9
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	6
Bienes y Raices	6
Mueblerías	5
Decoración	5
Taller de Reparación de Autos	4
Almacén por Departamentos	3
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Herrerías	2
Repuestos para autos	2
Comunicaciones	2
Funerarias	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Universidad	2
Cursos Varios	2
Remodelación	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
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
Servicios Profesionales	1
Agencia de Motos	1
Total	586

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2013

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	119	62.6
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	20	10.5
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	11	5.8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	10	5.3
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	7	3.7
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	7	3.7
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	5	2.6
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	2.1
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	1.1
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	2	1.1
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	190	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	127	13.5
PRODUCTOS VENCIDOS	114	12.1
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	114	12.1
ESCÁNER	90	9.6
NO CUMPLEN	80	8.5
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	43	4.6
BALANZAS	43	4.6
FALTA DE INFORMACIÓN	40	4.3
COMBUSTIBLE	36	3.8
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	35	3.7
FALTA DE INFORMACION PROPINA	29	3.1
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	27	2.9
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	23	2.4
PESO NETO	18	1.9
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	1.8
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	14	1.5
BILLETES DE B/ 50.00 Y 100.00	13	1.4
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	12	1.3
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	12	1.3
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	11	1.2
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	8	0.9
DISCRIMINACIÓN	5	0.5
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	5	0.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	4	0.4
INFORMACION NO VERAZ	4	0.4
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	3	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2	0.2
INCUMPLIMIETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE P	2	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	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	939	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	6	100.0
TOTALES	6	100.0

FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Julio 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	9	22	3	45	4	10	12	80	27	49	26	287
TELEFÓNICA (3)	8	41	6	24	0	39	7	381	15	22	16	559
CALL CENTER 130	0	3	15	10	0	5	1	112	7	3	5	161
FACEBOOK	0	2	1	5	0	1	0	71	0	3	1	84
TWITER	0	0	0	4	0	0	0	126	0	1	2	133
WEB	0	0	0	1	0	0	0	105	0	3	3	112
CAC-311 (1)	0	5	0	5	0	0	0	122	0	1	10	143
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	1	0	1	0	44	0	0	1	48
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	4	79	4	13	3	106
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	3	0	17
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Total	17	74	25	98	4	58	24	1,135	53	98	67	1,653

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir c

(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 - Julio 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	188	159	339	1,381	2	375	34	6,716	726	473	307	10,700
TELEFÓNICA (3)	16	27	51	92	0	75	35	5,048	277	26	47	5,694
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	714	0	0	0	714
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	2,070	0	0	0	2,073
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	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	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	663	788
MÓDULOS (2)	502	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	506
JUMBO FERIA	148	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	157
Total	979	188	393	1473	2	450	69	14,548	1012	503	1017	20,634

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 c

(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 - Julio 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	53	4,553,864.33
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	47	3,723,772.43
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	46	1,015,923.27
CLÁUSULA ABUSIVA	36	1,721,154.51
VICIO OCULTO	23	1,259,959.76
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	1,886,364.42
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	910,812.80
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	105,754.89
COBRO INDEBIDO	1	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	63,145.00
CONTRATO VICIADO	1	4,784.58
TOTAL	241	15,298,390.99

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

Período: Enero - Julio 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	66	2,855,011.66
DESISTIMIENTO	65	3,846,746.24
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
TOTAL	134	6,929,462.40

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-08-13.

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 - Julio 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBALDO PANAMA, S.A.	12
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	10
REY 4 , S .A.	7
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	7
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	6
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
ADAMA REAL ESTATE	3
C J BROKERS REAL ESTATE.	3
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	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
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	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 ARRAIJAN	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, 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
MYSTIC GARDEN INC	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY-FIDEICOMISO VERSALLES	2
PROMOTORA EL TECAL S. A.	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
TECNIDEAS PANAMA, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	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
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

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CASA NOVAS INVERSIONES, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
CASAS DE PANAMÁ, S.A.	1
CASAS PACIFICAS, S.A.	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	1
CJ BROKERS / DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	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 LA MITRA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOSAS, 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
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 CONTRUCTEC	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
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LUXORY CORP	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRA GROUP INC	1
Nueva Punta Azul S.A.	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 CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA ICON, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA MARES	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 CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	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
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	241

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	43	434,830.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	77,302.00
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	75	696,201.27

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

Período: Enero - Julio 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	29	293,361.36
ACUERDOS	8	98,530.23
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	5,992.41
TOTAL	38	397,884.00

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

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

Período: Enero - Julio 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S. A.	13
VIP MOTOR, S.A.	9
GRUPO JARUM	5
FULL MOTORS & CARS PANAMA	4
AUTOS SMART, S.A.	3
GRUPO AUTOMOTORES	3
AUTO MARKET	2
AUTO UNO	2
LUMOVIL PANAMA, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
PANAMOTOR,S.A	2
SANDI AUTOS	2
SPEED CAR BLUE	2
45 PANAMA	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
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
LA ROSA AMARILLA BIENES Y RAICES	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
PSAUTO PANAMA	1
QUALITY CARS SHOP	1
TD MOTORS	1
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	1
VIP AUTO ZONE	1
TOTAL	75

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	84	1,620,443.70
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	2	12,780.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
ABONO RETENIDO	1	5,000.00
TOTAL	111	2,114,342.42

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

Período: Enero - Julio 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	30	638,107.61
ACUERDOS	19	339,027.13
TOTAL	49	977,134.74

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

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

Período: Enero - Julio 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS SA	37
PANAMEÑA DE MOTORES	13
GRUPO SILABA, S.A.	12
RICARDO PEREZ, S.A.	9
MOTORES JAPONESES S.A.	6
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
BAHIA MOTOR, S.A.	4
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	3
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	3
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
PANAMOTOR, S.A.	2
PS AUTO PANAMÁ, S.A.	2
212CINCUENTENARIO	1
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
GRUPO JARUM	1
SERVIAUTOS, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	111

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Julio 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 - Julio 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 13-08-13.

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**

Período: Enero - Julio 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	17,797.84
TOTAL	6	17,797.84

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

Período: Enero - Julio 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	3	7,538.76
ACUERDO	3	9,998.43
TOTAL	6	17,537.19

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

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

FUENTE: ACODECO