



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

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



**Agosto, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	128	31.1	28,847.43	3,692,470.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	64	15.5	54,356.63	3,478,824.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	52	12.6	5,051.19	262,661.75
ACLARACIÓN DE CONTRATO	39	9.5	59,591.96	2,324,086.57
CLÁUSULA ABUSIVA	38	9.2	19,370.42	736,075.77
VICIO OCULTO	26	6.3	115,161.46	2,994,197.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	20	4.9	37,206.48	744,129.66
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	17	4.1	11,017.23	187,292.93
COBRO INDEBIDO	6	1.5	14,146.58	84,879.46
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	1.2	17,281.70	86,408.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	1.0	0.00	0.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.7	24,685.00	74,055.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.7	22,013.38	66,040.14
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.5	23,887.73	47,775.46
ABONO RETENIDO	2	0.5	65,000.00	130,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.5	47,172.63	94,345.25
CUSTODIA DE BIEN	1	0.2	3,137.00	3,137.00
<b>TOTALES</b>	<b>412</b>	<b>100.0</b>	<b>36,423.25</b>	<b>15,006,380.62</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 - Julio 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
ABANDONO	61	26.2	40,147.09	2,448,972.76
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	37	15.9	26,615.91	984,788.65
DESISTIMIENTO	34	14.6	23,231.01	789,854.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	26	11.2	8,306.22	215,961.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	16	6.9	43,786.79	700,588.65
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.9	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	14	6.0	34,150.09	478,101.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	12	5.2	31,193.58	374,323.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	4.3	14,922.32	149,223.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.3	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.3	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	29,995.00	29,995.00
<b>TOTALES</b>	<b>233</b>	<b>100.0</b>	<b>31,196.62</b>	<b>7,268,812.34</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 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**

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

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	191
Agencia de autos	97
Venta de Autos Usados	32
Hoteles o Planes Vacacionales	23
Constructoras	7
Mueblerías	6
Agencias de Viajes	5
Decoración	5
Bienes y Raices	5
Alarmas	4
Clínicas	4
Cursos de Inglés	4
Agencia de Motos	4
Taller de Reparación de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Escuela/Colegio	2
Almacén por Departamentos	1
Alquiler de Autos	1
Bancos	1
Joyería/Relojerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Funerarias	1
Universidad	1
Fábricas de Muebles	1
Perfumería	1
Remodelación	1
<b>Total</b>	<b>412</b>

FUENTE: ACODECO

**Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Nacional**  
**Período: Enero - Julio 2014**

**CONTROL DE PRECIO**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
DECRETO EJECUTIVO No. 165	446	100
<b>TOTALES</b>	<b>446</b>	<b>100</b>

**Ley 6ta. JUBILADOS**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	122	59.2
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	26	12.6
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	15	7.3
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	11	5.3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	9	4.4
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	7	3.4
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	6	2.9
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.9
DESCUENTOS POR SERVICIOS PÚBLICOS	3	1.5
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	1.0
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.5
<b>TOTALES</b>	<b>206</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
PRODUCTOS VENCIDOS	127	15.9
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	119	14.9
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	61	7.7
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	54	6.8
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	54	6.8
BALANZAS	50	6.3
ESCÁNER	49	6.1
NO CUMPLEN	39	4.9
FALTA DE INFORMACIÓN	26	3.3
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	21	2.6
FALTA DE INFORMACION PROPINA	21	2.6
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	20	2.5
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	18	2.3
VENTA ATADA	17	2.1
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	15	1.9
COMBUSTIBLE	13	1.6
PESO NETO	11	1.4
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	10	1.3
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	10	1.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	10	1.3
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	1.3
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	8	1.0
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	7	0.9
GAS LICUADO PRECIO TOPE	4	0.5
INFORMACION NO VERAZ	4	0.5
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	4	0.5
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	3	0.4
MONOPOLIO	3	0.4
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	3	0.4
PROMOCIONES	2	0.3
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	2	0.3
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.1
DISCRIMINACIÓN	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>797</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: ACODECO

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL**

Enero - Julio 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	16	33	9	64	1	17	6	491	18	56	20	731
TELEFÓNICA (3)	2	28	11	59	1	72	16	284	31	34	12	550
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	91	0	0	0	91
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	131	0	0	0	131
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	77	0	0	0	77
WEB	0	0	0	0	0	0	0	88	0	0	0	88
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	83	0	0	0	83
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	180	0	0	0	180
ACÓDECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	22	1	8	1	45
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>61</b>	<b>20</b>	<b>123</b>	<b>2</b>	<b>89</b>	<b>39</b>	<b>1,449</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>33</b>	<b>1,982</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.

**CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL**

Enero - Julio 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	101	243	141	754	4	208	63	6,146	906	590	131	9,287
TELEFÓNICA (3)	4	33	37	25	0	88	56	5,771	185	89	53	6,341
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	754	0	0	0	754
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	2,119	0	0	0	2,119
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
ACÓDECO EN TU COMUNIDAD	189	0	0	0	0	0	2	0	0	9	545	745
MÓDULOS (2)	304	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	313
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	33	97
<b>Total</b>	<b>655</b>	<b>276</b>	<b>178</b>	<b>779</b>	<b>4</b>	<b>296</b>	<b>126</b>	<b>14,790</b>	<b>1092</b>	<b>698</b>	<b>762</b>	<b>19,656</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: ACÓDECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Julio 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	45	3,120,141.48
ACLARACIÓN DE CONTRATO	33	2,083,541.57
CLÁUSULA ABUSIVA	30	716,726.32
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	25	177,890.39
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	1,772,807.25
VICIO OCULTO	14	2,722,749.34
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	642,840.75
COBRO INDEBIDO	4	75,421.26
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	47,775.46
ABONO RETENIDO	2	130,000.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	38,817.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>11,637,534.85</b>

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

*Período: Enero - Julio 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	61	2,338,353.10
DESISTIMIENTO	43	2,714,584.41
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>5,463,552.51</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 11-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Julio 2014*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL POBLADO PANAMA, S.A.	14
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	13
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	9
LONDON AND REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	6
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. / INTER PLUS PANAMA	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
REPARTO TOCUMEN, S.A.	4
ARAZI INVESTORS, INC	3
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	3
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	3
GRUPO VIVIR	2
INVERSIONES EMET, S.A	2
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A..	2
JOY TOWER CORP / HABITATS LEGAL SERVICES, INC	2
MYSTIC GARDEN INC	2
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
TAMIZAT, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA / PALMERAS DEL OESTE	2
27 ARAGON, S.A.	1
27 BRISAS DEL RIO, S.A.	1
27 D & D, S.A. / PEDRO BIENES RAICES LOS HERMANOS	1
ADALIT MOJICA DE FORERO	1
ADCO HABITA / PLANIFICACIÓN Y DISEÑO NACIONALES,SA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAD)	1
AGRÓ PUNTA PACIFICA, S.A.	1
AGROGAÑADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
AVANCE URBANO, 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
BOQUETÉ HIGHLANDS S.A	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A. / 27 DE HOGA	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
CANNAN DEVELOPMEN, S.A.	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CENTRAL PARK, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKERS / BRISAS DE SAN FRANCISCO	1
CJ BROKERS / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE / RESIDENCIAL VILLA MASSIEL	1
CONCRETOS SAN JUAN, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSULTENOS	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DE LUNA, S.A.	1
DESARROLLO FERCASA, S.A.	1
DESARROLLO DE BOQUERÓN S.A	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO DE PANAMA	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
GLOBAL ALLIANCE GROUP	1
GLOBAL METALS & COMMODITIES CENTRO AMERICA L+D, S.A.	1
GOLD SERVICE PANAMÁ	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO VIVIR / AGRO AVENIDA BALBOA	1
GRUPO REAL INTERNACIONAL / RESIDENCIAL GROUP, S.A	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
Inmobiliaria M&MC, S.A	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
IVAN ESQUIVEL PINZÓN	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MANHATTAN TWO,INC	1
MASAYO, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC TOWER	1
INMOBILIARIA DEL GOLF,S.A	1
NAOS HARBOUR ISLAND INC	1
PALMERAS DE SAN LORENZO	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA S.A	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. / PANA REALTY	1
Q M CONSTRUCTION S.A	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SAELA S.A.	1
SORRENTO DEL MAR, INC	1
SU HOGAR, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
TORRE 101, S.A. / BIENES RAICES REAL ESTATE	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
THE ONE ASSETS CORP.,	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
TORRE 101, S.A. / PEDRO BINES RAICES REAL ESTATE	1
URBAN DEVELOPERS, CORP	1
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>

*Fuente: ACODECO*

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	200,696.26
VICIO OCULTO	3	22,684.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	14,575.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,871.81
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	25,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>271,777.07</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	12	84,212.07
ACUERDO	6	58,640.01
FALLO A FAVOR	2	13,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>156,352.08</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SANDI AUTOS	5
TRAFFIC MOTOR, S.A.	5
GRUPO JARUM	4
BUDI CAR CENTER	2
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A. / COMERCIAL AUTO STAR	1
AUTO STAR	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR S.A	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
FULL CARS, INC	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMA CAR CENTER	1
PLAZA MOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	77	1,621,626.38
VICIO OCULTO	7	137,516.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	29,996.18
VENTA ENGAÑOSA	2	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	72,995.00
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
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>2,024,721.12</b>

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

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	25	488,669.65
ACUERDOS	21	483,726.01
FALLO A FAVOR	4	61,545.00
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>1,033,940.66</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.**

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

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS, S.A.	24
SILABA MOTORS S.A	15
RICARDO PEREZ	9
GRUPO SILABA	7
MOTORES JAPONESES, S.A.	6
PANAMEÑA DE MOTORES	6
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	4
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	4
EMPRESAS MELO	4
DISTRIBUIDORA DAVID, CHITRE	3
FORD CINCUENTENARIO	2
LUMOVIL S.A	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
COPAMA	1
EMPRESAS MELO, S.A. / COPAMA	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD COMPANY, S.A.	1
GRUPO JARUN	1
INCOGRESA Y FINANCIERA AVANZA S.A	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

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

**Período: Enero - Julio 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 - Julio 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 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 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 - Julio 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 - Julio 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 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.**

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

**FUENTE: ACODECO**