



**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

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (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 |
| TOTALES | 412 | 100.0 | 36,423.25 | 15,006,380.62 |

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

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (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 |
| TOTALES | 233 | 100.0 | 31,196.62 | 7,268,812.34 |

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

| Actividad | No. Quejas |
|---------------------------------------------|-------------------|
| 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 |
| Total | 412 |

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

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---------------------------|------------------|-----------------------|
| DECRETO EJECUTIVO No. 165 | 446 | 100 |
| TOTALES | 446 | 100 |

Ley 6ta. JUBILADOS

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|-------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| 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 |
| TOTALES | 206 | 100.0 |

Ley 45

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|-----------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| 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 |
| TOTALES | 797 | 100.0 |

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 |
| Total | 18 | 61 | 20 | 123 | 2 | 89 | 39 | 1,449 | 50 | 98 | 33 | 1,982 |

(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 |
| Total | 655 | 276 | 178 | 779 | 4 | 296 | 126 | 14,790 | 1092 | 698 | 762 | 19,656 |

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

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 191 | 11,637,534.85 |

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

Período: Enero - Julio 2014

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|-------------------------------------------------------|-------------------|
| 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 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--------------------------------------------------|-------------------|
| 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 |
| TOTAL | 191 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 32 | 271,777.07 |

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

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|------------------------------------------------------|-------------------|
| 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 |
| TOTAL | 32 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 97 | 2,024,721.12 |

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

Período: Enero - Julio 2014

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

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

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|----------------------------------------|-------------------|
| 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 |
| TOTAL | 97 |

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

Período: Enero - Julio 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 6 | 33,466.94 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------|-------------------|--------------------|
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL | 2 | 5,035.00 |
| DESISTIMIENTO | 1 | 4,387.00 |
| TOTAL | 3 | 9,422.00 |

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

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 1 | 2,621.52 |
| VICIO OCULTO | 1 | 31,248.50 |
| TOTAL | 2 | 33,870.02 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2014

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| ACUERDOS | 1 | 2,621.52 |
| TOTAL | 1 | 2,621.52 |

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