



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

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



Julio, 2013

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	143	28.5	26,692.13	3,816,974.68
ACLARACIÓN DE CONTRATO	70	13.9	61,954.10	4,336,786.76
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	68	13.5	46,206.54	3,142,044.94
DÉVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	65	12.9	13,203.82	858,248.30
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	44	8.8	21,832.82	960,644.07
CLÁUSULA ABUSIVA	36	7.2	49,971.00	1,798,956.15
VICIO OCULTO	28	5.6	47,911.52	1,341,522.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	19	3.8	7,981.84	151,654.96
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	7	1.4	332.36	2,326.50
COBRO INDEBIDO	4	0.8	7,037.50	28,150.00
VENTA ENGAÑOSA	4	0.8	5,398.59	21,594.36
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.6	25,253.30	75,759.89
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.6	53,430.00	160,290.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.4	17,500.00	35,000.00
CUSTODIA DE BIEN	2	0.4	4,914.16	9,828.31
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.4	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
TOTALES	502	100.0	33,645.69	16,890,136.43

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 - Junio 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	67	25.8	29,712.39	1,990,730.27
DESISTIMIENTO	48	18.5	28,214.83	1,354,311.66
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	38	14.6	23,903.76	908,342.74
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	21	8.1	38,608.11	810,770.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	21	8.1	26,488.67	556,262.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	6.9	41,901.06	754,219.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	16	6.2	46,113.29	737,812.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	12	4.6	33,310.99	399,731.92
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.5	57,807.13	231,228.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.2	50,200.00	150,600.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.2	39,473.33	118,420.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	2	0.8	1,859.13	3,718.25
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.8	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.4	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.4	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.4	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	0.4	4,000.00	4,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	14,000.00	14,000.00
TOTALES	260	100.0	31,105.71	8,087,485.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-07-13. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2013

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	207
Agencia de autos	92
Venta de Autos Usados	62
Hoteles o Planes Vacacionales	40
Cursos de Inglés	12
Constructoras	10
Mueblería/Equipo Electrónico	10
Agencias de Viajes	8
Otros	8
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	6
Bienes y Raíces	6
Decoración	5
Mueblerías	4
Taller de Reparación de Autos	4
Almacén por Departamentos	3
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Comunicaciones	2
Funerarias	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Universidad	2
Cursos Varios	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos para autos	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
Agencia de Motos	1
Total	502

FUENTE: ACODECO

**Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la
Competencia
PANAMÁ
Período: Enero - Junio 2013
Ley 6ta. JUBILADOS**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	87	61.7
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	15	10.6
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	9	6.4
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	7	5.0
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	7	5.0
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	5	3.5
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	4	2.8
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	3	2.1
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	1	0.7
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.7
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APARATOS DE AYUDA	1	0.7
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.7
TOTALES	141	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	107	13.6
PRODUCTOS VENCIDOS	102	12.9
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	90	11.4
ESCÁNER	73	9.3
NO CUMPLEN	65	8.2
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	39	4.9
FALTA DE INFORMACIÓN	38	4.8
BALANZAS	36	4.6
COMBUSTIBLE	31	3.9
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	26	3.3
FALTA DE INFORMACION PROPINA	25	3.2
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	24	3.0
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	22	2.8
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	2.2
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	13	1.6
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	11	1.4
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	10	1.3
PESO NETO	10	1.3
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	7	0.9
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	6	0.8
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	5	0.6
DISCRIMINACIÓN	5	0.6
GAS LICUADO PRECIO TOPE	4	0.5
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	4	0.5
INFORMACION NO VERAZ	4	0.5
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	3	0.4
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	2	0.3
INCUMPLIMETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE F	2	0.3
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0.3
VENTA ATADA	2	0.3
PROMOCIONES	1	0.1
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
TOTALES	788	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

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Consolidado Anual de Denuncias a Nivel Nacional

Enero - Junio 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	7	22	3	33	4	8	8	69	24	41	25	244
TELEFÓNICA (3)	8	33	6	18	0	36	7	308	12	16	14	458
CALL CENTER 130	0	1	10	5	0	2	0	93	7	3	3	124
FACEBOOK	0	1	0	3	0	0	0	59	0	3	1	67
TWITER	0	0	0	3	0	0	0	104	0	1	2	110
WEB	0	0	0	1	0	0	0	87	0	3	3	94
CAC-311 (1)	0	5	0	5	0	0	0	105	0	1	9	125
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	1	0	1	0	32	0	0	1	36
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	2	68	4	10	0	87
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	10	0	3	0	13
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Total	15	63	19	72	4	49	17	935	47	81	58	1,360

1360

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

(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 - Junio 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	178	139	238	1,258	2	324	31	5,564	633	382	276	9,025
TELEFÓNICA (3)	14	24	43	79	0	61	35	4,009	230	11	35	4,541
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	559	0	0	0	559
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	1,702	0	0	0	1,705
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	582	707
MÓDULOS (2)	363	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	367
JUMBO FERIA	127	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	136
Total	807	165	284	1337	2	385	66	11,834	872	397	893	17,042

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 a

(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 - Junio 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	48	4,165,775.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	40	2,814,264.94
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	36	767,262.96
CLÁUSULA ABUSIVA	31	1,702,426.15
VICIO OCULTO	20	902,859.76
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	1,886,364.42
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	787,233.83
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	1	63,145.00
TOTAL	207	13,217,947.78

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

Período: Enero - Junio 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	59	2,613,255.33
DESISTIMIENTO	52	3,016,344.16
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
TOTAL	114	5,857,303.99

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.

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 - Junio 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBALDO PANAMA, S.A.	9
REY 4 , S. A.	7
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	7
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	7
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	5
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	4
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
C J BROKERS REAL ESTATE.	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
ADAMA REAL ESTATE	3
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
HATO PINTADO HILL, S. A./ BIENES RAICES IDAPE	3
INVERSIONES AMADOR	3
PARQUE LEFEVRE SKY	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
AMARILO PANAMA, S. A.	2
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	2
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	2
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL S. A.	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	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
AVY WORLD CORP	1
BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
BONAVITA INVESTMENT, S.A.	1
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CASA NOVAS INVERSIONES, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
CASAS PACIFICAS, S.A.	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	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 ENSUENO, S. A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DIVISA	1
EDISON GARDENS CORP	1
F H PASEO DEL GOLF, S. A.	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 CONSTRUCTEC	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 RENOVACION, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	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
PANAMA BANKER & CONSTRUCTION	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PANARTE INTERNATIONAL CORP. S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	1
PERALTA DIAZ, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PRETTY HOUSES, S.A	1
PROCASA	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA ICON, 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 URBANISTICOS, 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 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
VIA TERTIA PANAMA, S. A.	1
VICTORY CORP	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
TOTAL	207

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	36	362,775.96
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	66,260.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
VICIO OCULTO	2	16,450.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	6	29,592.53
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	10,000.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	24,500.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
TOTAL	62	538,104.27

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

Período: Enero - Junio 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	22	248,019.79
ACUERDO	6	70,530.23
TOTAL	28	318,550.02

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 18-07-13.

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 - Junio 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S. A.	11
VIP MOTOR, S.A.	7
GRUPO JARUM / CHAMPION MOTOR INC	4
AUTO SMART, S.A.	3
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	3
FULL MOTORS & CARS PANAMA	3
GRUPO AUTOMOTORES	3
AUTOS USADOS JOSE MARTINEZ	2
LUMOVIL PANAMA, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
SPEED CAR BLUE	2
45 PANAMA	1
AUTO MARKET	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTRIS, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP S.A.	1
FULL CARS INC	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	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
SANDI AUTOS	1
V.I.P MOTOR, S.A.	1
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	1
VIP AUTO ZONE	1
TOTAL	62

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	73	1,325,240.66
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	104,986.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	107,450.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	22,961.71
VICIO OCULTO	1	17,995.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	35,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	2,780.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
ABONO RETENIDO	1	5,000.00
TOTAL	92	1,648,852.59

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

Período: Enero - Junio 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	26	535,313.09
ACUERDOS	16	300,082.13
TOTAL	42	835,395.22

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 18-07-13.

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 - Junio 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS S. A	33
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	10
SILABA MOTOR, S.A.	9
RICARDO PEREZ, S.A.	6
MOTORES JAPONESES S.A.	5
BAHIA MOTOR, S.A.	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	3
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	3
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	2
GRUPO SILABA	2
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	2
CONSULTENOS S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
GRUPO JARUM	1
PANAMOTOR	1
SERVIAUTOS, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
TOTAL	92

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Junio 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	1	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	4	6,565.02

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

Período: Enero - Junio 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 18-07-13.

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 - Junio 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 - Junio 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 18-07-13.

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

FUENTE: ACODECO