



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

REPORTE ESTADÍSTICO QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS Departamento de Conciliación Junio 2014



Julio, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	110	31.7	26,538.98	2,919,288.09
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	52	15.0	53,937.35	2,804,742.15
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	43	12.4	5,629.04	242,048.75
ACLARACIÓN DE CONTRATO	34	9.8	50,189.55	1,706,444.57
CLÁUSULA ABUSIVA	29	8.4	24,747.47	717,676.77
VICIO OCULTO	23	6.6	128,454.03	2,954,442.61
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	17	4.9	11,017.23	187,292.93
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	4.0	45,064.28	630,899.86
COBRO INDEBIDO	6	1.7	14,146.58	84,879.46
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	1.2	0.00	0.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.9	24,685.00	74,055.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.9	22,013.38	66,040.14
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.6	27,797.43	55,594.85
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.6	23,887.73	47,775.46
ABONO RETENIDO	2	0.6	65,000.00	130,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.6	47,172.63	94,345.25
CUSTODIA DE BIEN	1	0.3	3,137.00	3,137.00
TOTALES	347	100.0	36,653.21	12,718,662.89

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 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	49	25.9	32,794.58	1,606,934.50
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	32	16.9	25,688.99	822,047.65
DESISTIMIENTO	25	13.2	23,914.21	597,855.33
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	10.1	7,629.87	144,967.52
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	8.5	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	13	6.9	44,184.20	574,394.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	11	5.8	28,474.82	313,223.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	11	5.8	26,452.84	290,981.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	3.2	15,498.79	92,992.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.6	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.6	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.5	29,995.00	29,995.00
TOTALES	189	100.0	29,472.99	5,570,395.41

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2014

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	161
Agencia de autos	85
Venta de Autos Usados	26
Hoteles o Planes Vacacionales	17
Constructoras	7
Agencias de Viajes	5
Mueblerías	5
Decoración	5
Alarmas	4
Clínicas	4
Agencia de Motos	4
Taller de Reparación de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Bienes y Raíces	2
Almacén por Departamentos	1
Alquiler de Autos	1
Bancos	1
Cursos de Inglés	1
Joyería/Relojerías	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Funerarias	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Fábricas de Muebles	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Total	347

FUENTE: ACODECO

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

Nacional

Período: Enero - Junio 2014

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	113	59.8
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	26	13.8
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	9	4.8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	12	6.3
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	9	4.8
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	4	2.1
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	7	3.7
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	1.1
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	2.1
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.5
DESCUENTOS POR SERVICIOS PÚBLICOS	2	1.1
TOTALES	189	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	115	16.1
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	105	14.7
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	53	7.4
ESCÁNER	44	6.2
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	51	7.1
BALANZAS	45	6.3
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	48	6.7
FALTA DE INFORMACIÓN	26	3.6
NO CUMPLEN	34	4.8
VENTA ATADA	16	2.2
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	14	2.0
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	20	2.8
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	16	2.2
FALTA DE INFORMACION PROPINA	19	2.7
COMBUSTIBLE	12	1.7
PESO NETO	10	1.4
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	8	1.1
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	17	2.4
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	7	1.0
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	10	1.4
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	3	0.4
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.4
INFORMACION NO VERAZ	4	0.6
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	6	0.8
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	4	0.6
PROMOCIONES	2	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	4	0.6
MONOPOLIO	3	0.4
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	2	0.3
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	1.4
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.1
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	2	0.3
DISCRIMINACIÓN	1	0.1
TOTALES	715	100.0

FUENTE: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA												
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL												
Enero - Junio 2014												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	11	11	8	39	1	12	5	64	16	39	15	221
TELEFÓNICA (3)	2	27	7	49	1	17	16	296	8	24	9	456
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	160	0	0	0	160
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	63	0	0	0	63
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	70	0	0	0	70
WEB	0	0	0	0	0	0	0	70	0	0	0	70
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	69	0	0	0	69
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	21
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	90	1	8	1	113
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Total	13	38	15	88	2	29	37	904	25	71	25	1,247
<small>(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.</small>												
<small>(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.</small>												
<small>(3): Recibidas a través del 510-1313.</small>												
<small>Fuente: ACODECO</small>												

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA												
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL												
Enero - Junio 2014												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	94	216	111	453	4	181	54	5,196	650	514	113	7,586
TELEFÓNICA (3)	4	33	31	17	0	79	47	4,949	150	58	47	5,415
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	695	0	0	0	695
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1,666	0	0	0	1,666
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
ACODECO 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	0	64
Total	648	249	142	470	4	260	108	12,506	801	591	705	16,484
<small>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.</small>												
<small>(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.</small>												
<small>(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.</small>												
<small>(3): Recibidas a través del 510-1313.</small>												
<small>Fuente: ACODECO</small>												

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	1,317,424.05
COBRO INDEBIDO	4	75,421.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	36	2,613,284.44
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
VICIO OCULTO	12	2,705,994.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	24	177,290.39
ACLARACIÓN DE CONTRATO	30	1,601,454.57
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	8	546,331.95
DAÑO Y PERJUCIO	2	47,775.46
ABONO RETENIDO	2	130,000.00
CLÁUSULA ABUSIVA	23	703,214.32
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	38,817.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
TOTAL	161	10,065,831.47

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
ACUERDO	47	1,945,938.00
DESISTIMIENTO	32	1,715,577.51
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
TOTAL	84	4,072,130.51

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	9
EL POBLADO PANAMA, S.A.	8
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. / INTERPLUS PANAMA	3
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	3
GRUPO VIVIR	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
TAMIZAT, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A	2
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A.	2
JOY TOWER CORP / HABITATS LEGAL SERVICES, INC	2
LONDON AND REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
NAOS MANAGEMENT GROUP	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. / INTER PLUS PANAMA	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
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A. / LLANO DE CERRO AZUL, S.A	1
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BOQUETE 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
CJ BROKERS REAL ESTATE / RESIDENCIAL VILLA MASSIEL	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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 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
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
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
NAOS HARBOUR ISLAND INC	1
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	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
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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SAELA S.A.	1
SORRENTO DEL MAR, INC	1
SU HOGAR, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	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
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	1
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
TOTAL	161

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	179,596.26
VICIO OCULTO	3	22,684.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,871.81
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	7,275.00
TOTAL	26	218,377.07

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO JARUM	4
SANDI AUTOS	4
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A. / COMERCIAL AUTO STAR	1
AUTO STAR	1
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
BUSET CAR CENTER	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	26

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	67	1,349,426.68
VICIO OCULTO	6	114,516.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	20,371.18
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	85	1,719,896.42

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	22	434,469.65
ACUERDOS	19	437,532.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	61,545.00
TOTAL	45	933,546.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS SA	20
SILABA MOTORS S.A	13
RICARDO PEREZ	9
GRUPO SILABA	6
MOTORES JAPONESES, S.A.	5
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOBILES, S.A.	4
EMPRESAS MELO	4
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID	3
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	3
FORD CINCUENTENARIO	2
LUMOVIL S.A	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
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
PANAMEÑA DE MOTORES	1
PANAMEÑAS DE MOTORES S.A.	1
PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A.	1
TOTAL	85

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	19,699.36
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,775.65
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	854.93
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	5	28,466.94

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 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 - Junio 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO