



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

REPORTE ESTADÍSTICO QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS Departamento de Conciliación Mayo 2013



Junio, 2013

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06 ®	448	12,289,098.68
Ene-Dic 07	603	18,412,350.75
Ene-Dic- 08 ®	670	38,687,714.55
Ene-Dic-09	745	41,713,361.59
Ene-Dic-10 ®	943	53,838,607.14
Ene-Dic-11®	897	53,015,723.68
Ene-Dic-12	880	39,815,858.56
Ene-May-13	378	13,245,882.62

® Datos revisados.

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ®	232	5,970,675.98
Ene-Dic 07 ®	434	12,310,081.78
Ene-Dic- 08 ®	406	14,927,552.45
Ene-Dic-09 ®	500	22,863,930.38
Ene-Dic-10 ®	559	24,363,162.10
Ene-Dic-11®	408	18,908,036.41
Ene-Dic-12	427	18,203,511.47
Ene-May-13	214	6,746,458.30

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	101	26.7	27,390.92	2,766,482.50
ACLARACIÓN DE CONTRATO	63	16.7	66,042.87	4,160,700.56
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	50	13.2	14,820.26	741,013.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	48	12.7	47,935.67	2,300,912.09
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	36	9.5	17,785.20	640,267.07
CLÁUSULA ABUSIVA	28	7.4	46,752.54	1,309,071.15
VICIO OCULTO	21	5.6	51,181.32	1,074,807.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	16	4.2	8,986.11	143,777.71
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	6	1.6	387.75	2,326.50
COBRO INDEBIDO	3	0.8	3,583.33	10,750.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.8	5,790.12	17,370.36
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.5	37,879.95	75,759.89
CUSTODIA DE BIEN	1	0.3	2,644.01	2,644.01
TOTALES	378	100.0	35,042.02	13,245,882.62

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	60	28.0	28,440.32	1,706,419.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	35	16.4	24,623.26	861,814.06
DESISTIMIENTO	34	15.9	28,345.92	963,761.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	19	8.9	29,065.75	552,249.17
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	8.4	38,602.09	694,837.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	13	6.1	44,566.36	579,362.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	11	5.1	34,848.36	383,331.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	9	4.2	50,581.13	455,230.17
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.9	57,807.13	231,228.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.4	50,200.00	150,600.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.4	39,473.33	118,420.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.9	15,190.00	30,380.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	0.5	133.75	133.75
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.5	11,690.00	11,690.00
TOTALES	214	100.0	31,525.51	6,746,458.30

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-06-13. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	67	59.3
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	13	11.5
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	9	8.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	5	4.4
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	5	4.4
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	4	3.5
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	3	2.7
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	3	2.7
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	1	0.9
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.9
TOTALES	113	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	93	13.6
PRODUCTOS VENCIDOS	87	12.7
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOSA	77	11.2
NO CUMPLEN (No tienen respuestas para el consumidor, ni repuesto del bien)	62	9.0
ESCÁNER	61	8.9
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	36	5.2
FALTA DE INFORMACIÓN	35	5.1
BALANZAS	30	4.4
COMBUSTIBLE	26	3.8
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	23	3.4
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	22	3.2
FALTA DE INFORMACION PROPINA	21	3.1
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	19	2.8
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	2.5
BILLETES DE B/50.00 Y 100.00	10	1.5
PESO NETO	10	1.5
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	10	1.5
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	7	1.0
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	6	0.9
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	6	0.9
GAS LICUADO PRECIO TOPE	4	0.6
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	4	0.6
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	3	0.4
DISCRIMINACIÓN	3	0.4
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	3	0.4
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0.3
INFORMACION NO VERAZ	2	0.3
VENTA ATADA	2	0.3
PROMOCIONES	1	0.1
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	0.1
INCUMPLIMIENTO DE INFORMACION COMERCIAL VENTA DEL PAN POR PESO	1	0.1
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	1	0.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
TOTALES	686	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 - Mayo 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	6	21	3	19	4	6	8	56	22	34	23	202
TELEFÓNICA (3)	8	27	6	18	0	30	7	265	8	14	12	395
CALL CENTER 130	0	0	9	5	0	2	0	80	7	3	2	108
FACEBOOK	0	1	0	2	0	0	0	52	0	3	1	59
TWITER	0	0	0	3	0	0	0	103	0	1	2	109
WEB	0	0	0	0	0	0	0	70	0	2	3	75
CAC-311 (1)	0	4	0	5	0	0	0	84	0	1	9	103
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	0	0	1	0	28	0	0	1	31
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	2	0	0	2	59	3	9	0	75
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	8	0	3	0	11
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Total	14	54	18	54	4	41	17	805	40	70	53	1,170

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: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
Consolidado Anual de Asistencias a Nivel Nacional

Enero - Mayo 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	154	116	183	1,108	2	255	23	4,544	537	313	241	7,476
TELEFÓNICA (3)	7	23	29	74	0	52	34	3,262	190	9	27	3,707
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	431	0	0	0	431
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	1,499	0	0	0	1,502
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	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	466	532
MÓDULOS (2)	363	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	367
JUMBO FERIA	72	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	80
Total	662	141	215	1,182	2	307	57	9,736	735	326	734	14,097

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: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	45	3,995,590.63
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	31	2,110,675.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	28	663,638.63
CLÁUSULA ABUSIVA	18	812,358.65
VICIO OCULTO	16	686,536.54
FALTA DE INFORMACIÓN	9	538,433.83
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	1,376,846.87
CLÁUSULA ABUSIVA	6	403,682.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	3,000.00
TOTAL	163	10,666,522.63

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	51	2,222,350.65
DESISTIMIENTO	44	2,568,509.93
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
TOTAL	98	5,018,565.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-13.

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**

Período: Enero - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
REY 4, S.A.	6
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	6
EL POBLADO PANAMA, S. A.	5
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	4
CJ BROKERS	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
ADAMA REAL STATE, S.A.	3
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
HATO PINTADO HILL, S.A.	3
PARQUE LEFEVRE SKY	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
AMARILO PANAMA, S.A. / PROMOTORA ARAGON, S.A.	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
CALDER INVESTMENT GROUP	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO GREEN PARK, S.A.	2
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	2
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	2
PROMOTORAS VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAT)	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
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	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
CASAS PACIFICAS, S.A.	1
CASA NOVAS INVERSIONES, S.A. / LIVING SOLUTIONS	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
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZÓN LOZANO	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DIVISA	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
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
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A./LOTIFICADORA URBANA,S.A	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
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRA GROUP INC	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	1
PANARTE INTERNATIONAL CORP, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	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
RESIDENCIAL DE PLAYA, 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
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA,S. A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
TOTAL	163

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	25	277,597.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	47,695.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	26,592.53
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
VICIO OCULTO	2	16,450.00
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
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
TOTAL	46	406,861.23

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	20	236,069.70
ACUERDOS	5	48,440.23
TOTAL	25	284,509.93

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

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 - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S. A.	9
VIP MOTOR, S.A.	5
GRUPO JARUM	4
AUTO SMART, S.A.	3
GRUPO AUTOMOTORES	3
LUMOVIL PANAMA, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
SPEED CAR BLUE	2
AUTO MARKET	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
FULL CARS INC	1
FULL MOTORS PANAMA CARS	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
M S MOTOR	1
MOTORES DASOO	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
MOTORES NATALI	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PSAUTO PANAMA	1
VIP AUTO ZONE	1
TOTAL	46

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	55	1,009,918.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	107,450.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	47,809.68
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	19,567.23
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	2,780.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
TOTAL	67	1,214,963.82

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	19	359,034.85
ACUERDOS	12	231,869.13
TOTAL	31	590,903.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

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 - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS	25
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	8
SILABA MOTORS, S.A.	7
BAHIA MOTOR, S.A.	4
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	4
MOTORES JAPONESES, S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	3
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
GRUPO SILABA, S.A.	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	1
PANAMOTOR	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
TOTAL	67

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 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 - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	19	359,034.85
ACUERDOS	9	140,490.93
TOTAL	28	499,525.78

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

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 - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	9,793.84
TOTAL	5	9,793.84

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	3	7,538.76
ACUERDO	2	5,730.61
TOTAL	5	13,269.37

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 7-06-13.

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

FUENTE: ACODECO