

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Mayo 2014**



Junio, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2014

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 86 | 32.2 | 18,290.13 | 1,572,950.88 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 35 | 13.1 | 58,338.82 | 2,041,858.64 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 35 | 13.1 | 6,239.38 | 218,378.15 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 31 | 11.6 | 52,156.41 | 1,616,848.57 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 19 | 7.1 | 27,358.50 | 519,811.52 |
| VICIO OCULTO | 15 | 5.6 | 114,726.99 | 1,720,904.80 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 13 | 4.9 | 7,063.45 | 91,824.86 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 12 | 4.5 | 43,142.59 | 517,711.11 |
| COBRO INDEBIDO | 5 | 1.9 | 4,929.99 | 24,649.96 |
| VENTA ENGAÑOSA | 3 | 1.1 | 24,685.00 | 74,055.00 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 3 | 1.1 | 0.00 | 0.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 2 | 0.7 | 27,797.43 | 55,594.85 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 2 | 0.7 | 23,887.73 | 47,775.46 |
| ABONO RETENIDO | 2 | 0.7 | 65,000.00 | 130,000.00 |
| RESOLUCIÓN CONTRATO | 2 | 0.7 | 47,172.63 | 94,345.25 |
| CUSTODIA DE BIEN | 1 | 0.4 | 3,137.00 | 3,137.00 |
| VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS | 1 | 0.4 | 35,000.00 | 35,000.00 |
| TOTALES | 267 | 100.0 | 32,827.14 | 8,764,846.05 |

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 - Mayo 2014

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|--|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ABANDONO | 42 | 30.0 | 34,652.70 | 1,455,413.51 |
| DESISTIMIENTO | 20 | 14.3 | 24,117.89 | 482,357.76 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 17 | 12.1 | 23,200.75 | 394,412.74 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 14 | 10.0 | 8,605.36 | 120,475.06 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 10 | 7.1 | 30,797.30 | 307,973.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 9 | 6.4 | 27,036.24 | 243,326.19 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 8 | 5.7 | 47,248.08 | 377,984.65 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 7 | 5.0 | 34,551.43 | 241,860.00 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 6 | 4.3 | 15,498.79 | 92,992.75 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 3 | 2.1 | 109,403.33 | 328,210.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 3 | 2.1 | 67,926.27 | 203,778.82 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 1 | 0.7 | 29,995.00 | 29,995.00 |
| TOTALES | 140 | 100.0 | 30,562.71 | 4,278,779.48 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2014

| Actividad | No. Quejas |
|--|-------------------|
| Inmobiliarias | 122 |
| Agencia de autos | 69 |
| Venta de Autos Usados | 20 |
| Hoteles o Planes Vacacionales | 13 |
| Mueblerías | 5 |
| Agencias de Viajes | 4 |
| Alarmas | 4 |
| Constructoras | 4 |
| Decoración | 4 |
| Clínicas | 3 |
| Distribuidoras e Importadoras | 3 |
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos | 2 |
| Taller de Reparación de Autos | 2 |
| Agencia de Motos | 2 |
| Alquiler de Autos | 1 |
| Cursos de Inglés | 1 |
| Joyería/Relojerías | 1 |
| Repuestos y Reparaciones (No autos) | 1 |
| Transporte (Fletes o similares) | 1 |
| Materiales de Construcción | 1 |
| Escuela/Colegio | 1 |
| Universidad | 1 |
| Bienes y Raíces | 1 |
| Perfumería | 1 |
| Total | 267 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2014

Ley 6ta. JUBILADOS

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|------------------|-----------------------|
| DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE | 98 | 62.0 |
| DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS | 21 | 13.3 |
| NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE | 9 | 5.7 |
| DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES | 8 | 5.1 |
| DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS | 9 | 5.7 |
| NO HAY FILA PARA JUBILADOS | 4 | 2.5 |
| FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO | 4 | 2.5 |
| NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN | 2 | 1.3 |
| NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED | 3 | 1.9 |
| TOTALES | 158 | 100.0 |

Ley 45

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|------------------|-----------------------|
| PRODUCTOS VENCIDOS | 100 | 16.8 |
| PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | 82 | 13.8 |
| DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS | 47 | 7.9 |
| ESCÁNER | 39 | 6.6 |
| PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA | 40 | 6.7 |
| BALANZAS | 35 | 5.9 |
| PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO | 33 | 5.6 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 24 | 4.0 |
| NO CUMPLEN | 30 | 5.1 |
| VENTA ATADA | 16 | 2.7 |
| FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS | 13 | 2.2 |
| NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO | 16 | 2.7 |
| NO DAN CENTAVO DEVUELTO | 14 | 2.4 |
| FALTA DE INFORMACION PROPINA | 15 | 2.5 |
| COMBUSTIBLE | 10 | 1.7 |
| PESO NETO | 7 | 1.2 |
| PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO | 7 | 1.2 |
| LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS | 14 | 2.4 |
| COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES | 6 | 1.0 |
| FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD | 9 | 1.5 |
| BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00 | 3 | 0.5 |
| GAS LICUADO PRECIO TOPE | 3 | 0.5 |
| INFORMACION NO VERAZ | 4 | 0.7 |
| INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO | 5 | 0.8 |
| COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO | 2 | 0.3 |
| PROMOCIONES | 2 | 0.3 |
| MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN | 4 | 0.7 |
| MONOPOLIO | 2 | 0.3 |
| PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO | 1 | 0.2 |
| EXIGEN CONSUMO MÍNIMO | 8 | 1.3 |
| DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO | 1 | 0.2 |
| RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA | 1 | 0.2 |
| DISCRIMINACIÓN | 1 | 0.2 |
| TOTALES | 594 | 100.0 |

FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Mayo 2014

| Detalles | Bocas del Toro | Coclé | Colón | Chiriquí | Darién | Herrera | Los Santos | Panamá | Veraguas | Panamá Oeste | Panamá Este | Total Nacional |
|-------------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|-------------|----------------|
| ASISTENCIA (PERSONAL) | 9 | 8 | 5 | 35 | 1 | 11 | 3 | 55 | 14 | 31 | 14 | 186 |
| TELEFÓNICA (3) | 2 | 26 | 7 | 37 | 1 | 12 | 7 | 241 | 5 | 20 | 8 | 366 |
| CALL CENTER 130 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 146 | 0 | 0 | 0 | 146 |
| FACEBOOK | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 | 0 | 0 | 0 | 48 |
| TWITTER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| WEB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 59 | 0 | 0 | 0 | 59 |
| CAC-311 (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 56 | 0 | 0 | 0 | 56 |
| CUIDA TU BOLSILLO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| ACODECO EN TU COMUNIDAD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 87 | 1 | 4 | 1 | 95 |
| MÓDULOS (2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| JUMBO FERIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Total | 11 | 34 | 12 | 72 | 2 | 23 | 14 | 752 | 20 | 55 | 23 | 1,018 |

(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.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIA A NIVEL NACIONAL

Enero - Mayo 2014

| Detalles | Bocas del Toro | Coclé | Colón | Chiriquí | Darién | Herrera | Los Santos | Panamá | Veraguas | Panamá Oeste | Panamá Este | Total Nacional |
|-------------------------|----------------|------------|-----------|------------|----------|------------|------------|---------------|------------|--------------|-------------|----------------|
| ASISTENCIA (PERSONAL) | 81 | 177 | 72 | 453 | 3 | 153 | 46 | 4281 | 571 | 408 | 99 | 6,344 |
| TELEFÓNICA (3) | 4 | 21 | 23 | 17 | 1 | 73 | 35 | 4114 | 118 | 38 | 40 | 4,484 |
| CALL CENTER 130 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1376 | 0 | 0 | 0 | 1,376 |
| FACEBOOK | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TWITTER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VIA E-MAIL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 591 | 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 | 418 | 618 |
| MÓDULOS (2) | 272 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 281 |
| JUMBO FERIA | 57 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 1 | 1 | 0 | 64 |
| Total | 603 | 198 | 95 | 470 | 4 | 226 | 88 | 10,362 | 690 | 465 | 557 | 13,758 |

(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

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2014

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------------|---------------|---------------------|
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 28 | 1,511,878.57 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 25 | 1,960,239.99 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 20 | 166,808.79 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 14 | 506,864.52 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 7 | 343,014.40 |
| VICIO OCULTO | 7 | 1,519,744.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 7 | 436,423.20 |
| COBRO INDEBIDO | 3 | 15,191.76 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 2 | 0.00 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 2 | 47,775.46 |
| ABONO RETENIDO | 2 | 130,000.00 |
| RESOLUCIÓN CONTRATO | 2 | 94,345.25 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 1 | 4,478.78 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 10,000.00 |
| VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS | 1 | 35,000.00 |
| TOTAL | 122 | 6,781,764.72 |

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

Período: Enero - Mayo 2014

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------------|---------------|---------------------|
| ACUERDO | 35 | 1,591,140.59 |
| DESISTIMIENTO | 28 | 1,534,172.01 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 2 | 213,615.00 |
| TOTAL | 65 | 3,338,927.60 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2014

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A. | 1 |
| ADALIT MOJICA DE FORERO | 1 |
| AGROGANADERA SANTA INES, S.A. | 1 |
| ANTON DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| ARAZI INVESTORS, INC | 1 |
| ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A. | 2 |
| BARCELONA HOLDINGS CORP | 4 |
| BOCAS GARDEN TERRACES, 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 |
| CANNAN DEVELOPMEN, S.A. | 1 |
| CENTRAL PARK, S.A. | 1 |
| CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A. | 1 |
| CIUDAD EL AMANECER, S.A. | 1 |
| CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A. | 6 |
| CONSULTENOS | 1 |
| COSTA SUR VILLAGE, S.A. | 1 |
| CUATRO ISLAS, S.A. | 1 |
| C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A. | 1 |
| DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A. | 1 |
| DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A. | 1 |
| E.G.S. PANAMA, S.A. | 1 |
| EL POBLADO PANAMA, S.A. | 8 |
| 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 PROVIVIENDA, S.A. | 1 |
| GRUPO VIVIR / AGRO AVENIDA BALBOA | 3 |
| H & L SKY PALACE, S.A. | 1 |
| CONCRETOS SAN JUAN, S.A. | 1 |
| HATO PINTADO HILL, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA M&MC, S.A | 1 |
| INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A. | 1 |
| INVERSIONES EMET, S.A. | 1 |
| INVERSIONES LA ROTONDA, S.A. | 1 |
| INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A. | 2 |
| INVERSIONES TEMEDA, S.A.. | 2 |
| INVERSIONES LIPANES, S.A. | 1 |
| IVAN ESQUIVEL PINZÓN | 1 |
| LOMA LAS PERLAS, S.A. | 1 |
| LONDON AND REGIONAL (PANAMÁ), S.A. | 2 |
| LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS | 1 |
| M.B. 46, S.A. / THE GROUP | 1 |
| MANHATTAN TWO, INC | 1 |
| MIRADOR EL COCO, S.A. | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| MYSTIC GARDEN INC | 2 |
| NAOS HARBOUR ISLAND INC | 1 |
| NAOS MANAGEMENT GROUP | 1 |
| PEDASI ESCAPES, 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 SUNSHINE, S.A. | 2 |
| 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 |
| REPARTO TOCUMEN, S.A. | 2 |
| SAELA S.A. | 1 |
| SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. | 2 |
| SU HOGAR, S.A. | 1 |
| TAMIZAT, S.A. | 2 |
| TERRAZAZ DE FARALLON, INC. | 1 |
| TERRAZAS DEL OESTE | 1 |
| THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. | 1 |
| THE ONE ASSETS CORP., | 1 |
| TITANIUM TOWER, CORP | 1 |
| URBANIZACION MARBELLA, S.A. | 1 |
| URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A. | 1 |
| URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A. | 5 |
| VIA TERTIA PANAMA, S.A. | 1 |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 14 |
| VISTA VERDE, S.A. | 1 |
| VIVIENDAS DE PRIMERA | 1 |
| TOTAL | 122 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 16 | 113,010.00 |
| VICIO OCULTO | 2 | 15,684.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 5,950.00 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 1 | 7,275.00 |
| TOTAL | 20 | 141,919.00 |

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2014

| RESULTADOS | No. Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 11 | 81,212.07 |
| ACUERDO | 6 | 58,640.01 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 1 | 4,000.00 |
| TOTAL | 18 | 143,852.08 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2014

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|----------------------------|-------------------|
| GRUPO JARUM | 3 |
| SANDI AUTOS | 3 |
| TRAFFIC MOTOR, S.A. | 2 |
| AUTO UNO | 1 |
| AUTOS SMART, S.A. | 1 |
| BUDI CAR CENTER | 1 |
| BUSET CAR CENTER | 1 |
| FULL CARS, INC | 1 |
| MILLENNIUM CAR SALES, S.A. | 1 |
| MOTORES JAPONESES, S.A. | 1 |
| PANAMA CAR CENTER | 1 |
| PLAZA MOTOR | 1 |
| STOP & GO | 1 |
| TD MOTORS | 1 |
| VIP MOTOR, S.A. | 1 |
| TOTAL | 20 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2014

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B./.) |
|--------------------------------|-------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 54 | 1,065,585.38 |
| VICIO OCULTO | 4 | 74,228.30 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 64,055.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 2 | 55,594.85 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 2 | 72,995.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 14,500.00 |
| 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 | 69 | 1,389,896.13 |

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

Período: Enero - Mayo 2014

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B./.) |
|--------------------------------------|-------------------|---------------------|
| DESISTIMIENTO | 19 | 377,209.65 |
| ACUERDOS | 13 | 283,037.01 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 1 | 12,995.00 |
| TOTAL | 33 | 673,241.66 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2014

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---|-------------------|
| PETRO AUTOS, SA | 15 |
| SILABA MOTORS S.A | 11 |
| RICARDO PEREZ, S.A. | 7 |
| GRUPO SILABA | 6 |
| DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A. | 5 |
| MOTORES JAPONESES, S.A. | 5 |
| PANAMEÑA DE MOTORES, S.A. | 4 |
| COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOBILES, S.A. | 3 |
| EMPRESAS MELO | 3 |
| ARRENDADORA ECONOMICA | 1 |
| COMERCIAL AUTO STAR, S.A. | 1 |
| COMPAÑIA CHIRICANA DE 45ES, S.A. | 1 |
| COPAMA | 1 |
| EXCEL AUTOMOTRIZ | 1 |
| FOR AUTO PANAMÁ, S.A. | 1 |
| FORD CINCUENTENARIO | 1 |
| GRUPO JARUN | 1 |
| LUMOVIL, S.A. | 1 |
| PANAMEÑA DE MOTORES | 1 |
| TOTAL | 69 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 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 - Mayo 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 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 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 - Mayo 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 - Mayo 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.

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

FUENTE: ACODECO