

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



Diciembre, 2013

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	248	28.3	23,820.94	5,907,592.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	137	15.7	10,390.32	1,423,474.39
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	123	14.1	50,335.51	6,191,267.20
ACLARACIÓN DE CONTRATO	113	12.9	57,038.75	6,445,379.22
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	66	7.5	23,263.06	1,535,362.03
CLÁUSULA ABUSIVA	54	6.2	37,284.70	2,013,373.76
VICIO OCULTO	49	5.6	59,770.53	2,928,756.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	28	3.2	6,971.06	195,189.78
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	12	1.4	360.22	4,322.60
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	9	1.0	22,609.34	203,484.10
COBRO INDEBIDO	7	0.8	7,249.44	50,746.07
VENTA ENGAÑOSA	6	0.7	4,890.77	29,344.59
DAÑO Y PERJUCIO	6	0.7	29,980.17	179,881.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	0.6	21,150.98	105,754.89
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.5	26,985.00	107,940.00
CUSTODIA DE BIEN	4	0.5	4,032.08	16,128.31
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	49,855.00	49,855.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.1	35,000.00	35,000.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.1	2,249.00	2,249.00
CONTRATO VICIADO	1	0.1	4,784.58	4,784.58
<b>TOTALES</b>	<b>875</b>	<b>100.0</b>	<b>31,348.44</b>	<b>27,429,884.75</b>

*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 - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	135	27.3	29,093.98	3,927,686.92
DESISTIMIENTO	104	21.0	20,811.67	2,164,413.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	70	14.1	24,300.48	1,701,033.93
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	35	7.1	40,370.42	1,412,964.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	35	7.1	21,094.25	738,298.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	29	5.9	43,403.17	1,258,691.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	28	5.7	38,839.39	1,087,503.03
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	4.4	27,639.41	608,066.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	10	2.0	34,699.60	346,996.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	1.2	8,719.96	52,319.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.2	42,035.99	252,215.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.0	31,120.26	155,601.30
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.4	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.4	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.4	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>495</b>	<b>100.0</b>	<b>28,146.93</b>	<b>13,932,731.55</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-12-13. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2013**

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	357
Agencia de autos	169
Venta de Autos Usados	110
Hoteles o Planes Vacacionales	71
Cursos de Inglés	25
Constructoras	18
Mueblería/Equipo Electrónico	15
Agencias de Viajes	13
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	12
Bienes y Raíces	9
Otros	9
Taller de Reparación de Autos	7
Mueblerías	5
Funerarias	5
Decoración	5
Universidad	4
Servicios Profesionales	4
Almacén por Departamentos	3
Alquiler de Autos	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Herrerías	3
Remodelación	3
Clínicas	2
Repuestos para autos	2
Comunicaciones	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Escuela/Colegio	2
Cursos Varios	2
Agencia de Motos	2
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Ventas de Colchones	1
<b>Total</b>	<b>875</b>

FUENTE: ACODECO

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

**PANAMÁ**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

**Ley 6ta. JUBILADOS**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	185	59.9
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	35	11.3
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	20	6.5
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	18	5.8
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	16	5.2
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	12	3.9
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	7	2.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	4	1.3
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.3
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROF	3	1.0
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	0.6
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.3
<b>TOTALES</b>	<b>309</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	186	13.1
PRODUCTOS VENCIDOS	183	12.9
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	162	11.4
ESCÁNER	117	8.2
NO CUMPLEN	111	7.8
FALTA DE INFORMACIÓN	76	5.3
BALANZAS	67	4.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	67	4.7
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	66	4.6
COMBUSTIBLE	49	3.4
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	44	3.1
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	43	3.0
PESO NETO	37	2.6
FALTA DE INFORMACION PROPINA	37	2.6
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	25	1.8
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	21	1.5
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	21	1.5
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	18	1.3
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	17	1.2
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	1.2
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	15	1.1
DISCRIMINACIÓN	7	0.5
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	7	0.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.4
INFORMACION NO VERAZ	5	0.4
PROMOCIONES	4	0.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	4	0.3
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
INCUMPLIETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE P	2	0.1
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0.1
VENTA ATADA	2	0.1
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>1,424</b>	<b>100.0</b>

**Ley 81 Tarjetas de Crédito**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	7	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>

FUENTE:ACODECO

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL**

*Enero - Noviembre 2013*

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	13	34	13	82	15	23	15	131	43	83	40	492
TELEFÓNICA (3)	11	59	7	65	0	49	20	621	16	38	22	908
CALL CENTER 130	0	6	20	18	0	9	1	159	11	3	9	236
FACEBOOK	0	2	1	13	0	1	0	103	0	3	1	124
TWITTER	0	0	0	4	0	0	1	191	0	1	2	199
WEB	0	0	0	2	0	0	0	151	0	3	4	160
CAC-311 (1)	0	7	0	16	0	0	0	169	0	1	12	205
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	3	0	1	0	71	0	0	1	77
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	5	122	11	22	4	167
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	21	0	5	0	26
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	5
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>109</b>	<b>41</b>	<b>206</b>	<b>15</b>	<b>85</b>	<b>44</b>	<b>1,740</b>	<b>81</b>	<b>159</b>	<b>95</b>	<b>2,599</b>

(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 ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL**

*Enero - Noviembre 2013*

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	265	254	507	1,902	2	547	58	10,525	1,041	873	381	16,355
TELEFÓNICA (3)	29	50	92	117	0	104	35	8,249	389	48	70	9,183
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	1,036	0	0	0	1,036
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	3,142	0	0	0	3,145
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	925	0	0	0	925
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	1,416	0	0	0	1,416
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	247	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,249	1,496
MÓDULOS (2)	891	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	895
JUMBO FERIA	211	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	220
<b>Total</b>	<b>1643</b>	<b>306</b>	<b>602</b>	<b>2019</b>	<b>2</b>	<b>651</b>	<b>93</b>	<b>25,293</b>	<b>1439</b>	<b>925</b>	<b>1700</b>	<b>34,673</b>

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**

**NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	74	1,192,971.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	72	5,666,367.47
ACLARACIÓN DE CONTRATO	72	6,095,120.81
CLÁUSULA ABUSIVA	41	1,838,943.76
VICIO OCULTO	35	2,356,553.66
FALTA DE INFORMACIÓN	23	1,297,306.68
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	2,391,126.13
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	105,754.89
COBRO INDEBIDO	4	25,596.07
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	4	77,512.10
DAÑO Y PERJUCIO	2	74,857.50
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	35,000.00
CONTRATO VICIADO	1	4,784.58
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>21,211,750.64</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	104	5,615,065.82
ACUERDO	100	4,656,091.68
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>10,498,862.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 16-12-13.

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 - Noviembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
81 LOS HERMANOS, S.A.	1
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA	1
ADAMA REAL ESTATE	3
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAT)	1
AGRO - PUNTA PACIFICA, S.A. / GRUPO VIVIR, S.A.	2
AGRO-BOULEVARD BALBOA, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A. / PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	2
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
ALTOS DE SANTA CLARA, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE, S.A.	1
AMARILO PANAMA, S. A.	2
AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC.	2
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	2
ASTORIA ROYALTY, S.A. / GLOBAL ALLIANCES GROUP	1
AVY WORLD CORP	1
BBV-VIVIR PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
BVVH HOLDING, S.A.	1
BILLA DEL BOSQUE S.A.	1
BM REAL STATE, INC	2
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	3
BUILDING SUPPLIES & LOGISTICS / PROMOTORA TEUS	1
C J BROKERS REAL ESTATE/ VILLAGE DEL BOSQUE.	8
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	5
CANAAN DEVELOPMENT	7
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CASA NOVAS INVERSIONES, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
CASAS DE PANAMÁ, S.A.	2
CASAS PACIFICAS, S.A.	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	1
COBROS G C, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	2
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
CONSTRUIDEAS, 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
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DALI TOWER, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
DELTA INVESTMENT INC	1
DELUNA, S.A.	1
DESAROLLO SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESAROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	1
DESAROLLO EL LIMON	1
DESAROLLO GOLF CORONADO	2
DESAROLLO GREEN PARK, S.A.	1
DESAROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
DESAROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESAROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOSAS, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO SAJALICES, S.A./PROYECTOS CARRETEROS	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	5
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	3
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DIVISA	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL DORAL COSTA SUR, S.A. / MANLIO VASQUEZ	1
EL POBALDO PANAMA, S.A.	19
EMMA, S.A	1
EMPRESAS COMAR, S.A.	1
F H PASEO DEL GOLF, S. A.	1
F.H. INVERSIONES 27, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FARIA REALTORS CORP / GOLF FOREST PROPERTIES INC	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	1
GLOBAL ALLIANCES GRUP.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	3
GREEN PARK CONTRACTOR / PROYECTOS CONTRUCCIONES	1
GRUPO FERCASA / TRIBALDO REAL STATE	1
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
GRUPO PRO63, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
GRUPO URBANO, S.A.	2
H & L SKY PALECE, S. A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
HATO PINTADO HILL, S. A./ BIENES RAICES IDAPE	3
HORIZON TOWER, S.A. / INTERPLUS INVERSIONES INT...	1
ICON REALTY GROUP / CONSTRUCTORA AQUA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
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 NAVONA, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES 27 VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES AMADOR	3
INVERSIONES INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	3
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MONTANVIEW, S.A.	3
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
INVERSIONES YOYHANIS	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	4

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LODON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LUXORY CORP	2
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
MI 63, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRA GROUP INC	3
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC GARDEN INC	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	5
NELO,S.A.	1
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
NUEVA PUNTA AZUL	1
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
PANAMÁ BANKER & CONSTRUCTION	1
PANAMA LAND COMPANY-FIDEICOMISO VERSALLES	2
PANARTE INTERNATIONAL CORP, S.A.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	5
PARIS HILTON, S.A.	1
PARQUE LEFEVRE	4
PERALTA DIAZ, S.A.	1
PLAYA PROJECTS, S.A.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PRETTY HOUSES,S.A	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	2
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL S. A.	3
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A.	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A.	1
PROMOTORA MARES	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	10
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORA THE HILLS, S.R.L.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	2
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 LLANO BONITO, S.A. / ADM. DIVISA, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
REY 4 , S .A.	11
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, .S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
S.S. HOLDING CORP	1
SAVISA INVESTMENT CORP	1
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	10
SUAREZ PROMOTORA DE VIVIENDA / PROMOTORA EL TECAL	1
TECNIDEAS PANAMA, S.A.	2
TERRAZAS TOWER APARTAMENTO	1
TERRONAL VIEW S.A.	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	15
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
VICTORY CORP	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	70	708,847.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	101,552.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	9	41,768.44
VICIO OCULTO	4	87,450.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	10,000.00
DAÑO Y PERJUICIO	2	30,363.50
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,624.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
CUSTODIA DE BIEN	1	3,600.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>1,012,107.68</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	47	449,406.36
ACUERDOS	13	138,534.44
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	5,992.41
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>593,933.21</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.**

**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**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S. A.	18
V.I.P MOTOR, S.A.	13
GRUPO JARUM	6
AUTO SMART, S.A.	4
FULL CARS INC	4
GRUPO AUTOMOTORES	3
LUMOVIL PANAMA, S.A.	3
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
AUTO UNO	2
BUSET CAR CENTER	2
FARIA MOTOR	2
FULL MOTORS & CARS PANAMA	2
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
PANAMOTOR,S.A	2
SPEED CAR BLUE	2
TD MOTORS	2
VIP AUTO ZONE	2
AUTOMOVIL PANAMA	1
AUTO MARKET	1
AUTO STOP PANAMÁ, S.A.	1
AUTO TRADER PANAMÁ	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTO STAR, S.A.	1
AUTOMOTRIS, S.A.	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS POPULAR, S.A.	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
AUTOTALLER MASU S.A.	1
COBRO Y CREDITO MERCANTIL,S.A.	1
CHAMPION MOTORS	1
COMERCIAL AUTO STAR, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP S.A.	1
FULL MOTORS PANAMA CARS	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, 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
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	1
PLATINUM MOTORS	1
PSAUTO PANAMA	1
QUALITY CARS SHOP	1
RENTA CAR PANAMA, S.A.	1
SUN MOTORS,S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	128	2,475,390.03
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	150,623.21
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	20,212.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	156,791.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	40,856.71
VICIO OCULTO	5	80,534.76
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	107,940.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
CLÁUSULA ABUSIVA	1	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>3,063,787.12</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	48	905,056.60
ACUERDOS	34	606,388.85
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	14,995.00
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>1,526,440.45</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.**

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

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS S.A.	49
SILABA MOTORS, S.A.	28
PANAMEÑA DE MOTORES	23
RICARDO PEREZ, S.A.	13
MOTORES JAPONESES S.A.	7
BAHIA MOTOR, S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMANY, S.A.	5
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A	3
PS AUTO PANAMÁ, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID	2
DISTRIBUIDORA DAVID 212 COMPANY, S.A.	2
EMPRESA MELO S.A.	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
PANAMOTOR, S.A.	2
CINCUENTENARIO	1
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS S.A.	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUM	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SANDI AUTOS	1
SERVIAUTOS, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
SUPER VENTAS S & S	1
TRAFFIC MOTORS, S. A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Noviembre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	2	0.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	3,791.73
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	1,820.32
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	952.97
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6,565.02</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	2	4,744.70
ACUERDO	2	1,820.32
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6,565.02</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.

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**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	26,534.39
CUSTODIA DE BIEN	1	2,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	6,661.58
CLÁUSULA ABUSIVA	1	550.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>36,445.97</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	7	24,279.31
ACUERDO	4	10,548.43
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>34,827.74</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-13.**

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

**FUENTE: ACODECO**