



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

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



Octubre, 2013

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Septiembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	198	26.6	24,799.52	4,910,304.92
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	112	15.1	11,743.60	1,315,282.84
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	107	14.4	49,144.82	5,258,495.96
ACLARACIÓN DE CONTRATO	102	13.7	62,556.55	6,380,768.22
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	57	7.7	19,912.75	1,135,026.62
CLÁUSULA ABUSIVA	47	6.3	39,112.44	1,838,284.51
VICIO OCULTO	43	5.8	61,611.69	2,649,302.85
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	25	3.4	6,816.86	170,421.42
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	11	1.5	380.00	4,180.04
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	8	1.1	22,879.76	183,038.10
COBRO INDEBIDO	6	0.8	7,324.35	43,946.07
VENTA ENGAÑOSA	5	0.7	5,118.92	25,594.59
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	0.7	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
DAÑO Y PERJUCIO	4	0.5	25,754.38	103,017.50
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	49,855.00	49,855.00
ABONO RETENIDO	1	0.1	5,000.00	5,000.00
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>743</b>	<b>100.0</b>	<b>32,764.97</b>	<b>24,344,375.42</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 - Septiembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	108	26.3	33,021.35	3,566,306.29
DESISTIMIENTO	86	21.0	22,560.03	1,940,162.22
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	58	14.1	25,480.61	1,477,875.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	33	8.0	22,092.72	729,059.81
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	31	7.6	43,328.24	1,343,175.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	21	5.1	46,180.81	969,797.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	20	4.9	44,525.69	890,513.79
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	19	4.6	28,474.05	541,006.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	9	2.2	33,055.12	297,496.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	1.5	8,719.96	52,319.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.2	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.0	33,355.00	133,420.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.5	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.5	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.5	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>410</b>	<b>100.0</b>	<b>30,256.81</b>	<b>12,405,292.40</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-10-13. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 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 - Septiembre 2013**

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	307
Agencia de autos	135
Venta de Autos Usados	94
Hoteles o Planes Vacacionales	58
Cursos de Inglés	22
Constructoras	15
Mueblería/Equipo Electrónico	14
Agencias de Viajes	11
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	11
Bienes y Raíces	9
Otros	9
Taller de Reparación de Autos	6
Mueblerías	5
Decoración	5
Universidad	4
Almacén por Departamentos	3
Herrerías	3
Funerarias	3
Remodelación	3
Servicios Profesionales	3
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Repuestos para autos	2
Comunicaciones	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Cursos Varios	2
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Ventas de Colchones	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>743</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2013**

**Ley 6ta. JUBILADOS**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	160	62.0
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	26	10.1
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	17	6.6
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	14	5.4
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	11	4.3
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	4.3
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	6	2.3
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1.6
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	2	0.8
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROF	2	0.8
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	2	0.8
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.4
<b>TOTALES</b>	<b>258</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>	<b>% de DENUNCIAS</b>
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	157	13.0
PRODUCTOS VENCIDOS	151	12.5
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	141	11.7
ESCÁNER	107	8.9
NO CUMPLEN	99	8.2
FALTA DE INFORMACIÓN	59	4.9
BALANZAS	55	4.6
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	53	4.4
COMBUSTIBLE	47	3.9
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	44	3.7
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	36	3.0
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	36	3.0
PESO NETO	33	2.7
FALTA DE INFORMACION PROPINA	33	2.7
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	23	1.9
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	18	1.5
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	17	1.4
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	17	1.4
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	15	1.2
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	13	1.1
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	11	0.9
DISCRIMINACIÓN	6	0.5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.4
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	5	0.4
INFORMACION NO VERAZ	5	0.4
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
PROMOCIONES	2	0.2
INCUMPLIETNO DE INFORMACION COMERCIAL PESO DEL PAN 001-18 DE F	2	0.2
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	2	0.2
VENTA ATADA	2	0.2
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>1,205</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 - Septiembre 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	13	26	5	55	4	13	15	116	32	68	33	380
TELEFÓNICA (3)	10	53	6	33	0	43	14	504	16	26	18	723
CALL CENTER 130	0	4	19	14	0	8	1	142	8	3	8	207
FACEBOOK	0	2	1	9	0	1	0	88	0	3	1	105
TWITER	0	0	0	4	0	0	1	159	0	1	2	167
WEB	0	0	0	1	0	0	0	140	0	3	4	148
CAC-311 (1)	0	6	0	9	0	0	0	153	0	1	11	180
CUIDA TU BOLSILLO	0	1	0	1	0	1	0	50	0	0	1	54
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	3	0	0	5	103	4	18	4	137
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	5	0	19
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	5
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>92</b>	<b>31</b>	<b>129</b>	<b>4</b>	<b>68</b>	<b>38</b>	<b>1,470</b>	<b>60</b>	<b>128</b>	<b>82</b>	<b>2,125</b>

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

(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 - Septiembre 2013

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	234	204	399	1,652	2	475	48	8,690	835	688	335	13,562
TELEFÓNICA (3)	27	39	69	109	0	94	35	6,635	318	38	52	7,416
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	827	0	0	0	827
CALL CENTER 130	0	0	3	0	0	0	0	2,629	0	0	0	2,632
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	751	0	0	0	751
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,228	0	0	0	1,228
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	206	0	0	0	0	0	0	0	0	0	859	1,065
MÓDULOS (2)	705	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	709
JUMBO FERIA	176	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	185
<b>Total</b>	<b>1348</b>	<b>245</b>	<b>471</b>	<b>1761</b>	<b>2</b>	<b>569</b>	<b>83</b>	<b>20,760</b>	<b>1162</b>	<b>730</b>	<b>1246</b>	<b>28,377</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

(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 - Septiembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
ACLARACIÓN DE CONTRATO	69	6,047,421.81
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	63	1,165,236.28
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	61	4,753,837.23
CLÁUSULA ABUSIVA	38	1,736,554.51
VICIO OCULTO	30	2,092,600.34
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	2,042,364.42
FALTA DE INFORMACIÓN	15	912,612.80
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	105,754.89
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	4	77,512.10
COBRO INDEBIDO	3	18,796.07
DAÑO Y PERJUCIO	1	3,857.50
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	49,855.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	35,000.00
CONTRATO VICIADO	1	4,784.58
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>19,046,187.53</b>

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

**Período: Enero - Septiembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	87	5,177,718.74
ACUERDO	84	3,949,468.86
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	227,704.50
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>9,354,892.10</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 10-10-13.

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 - Septiembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL POBALDO PANAMA, S.A.	15
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	12
PROMOTORA SANTA BARBARA, S. A.	9
REY 4 , S.A.	9
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	9
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
C J BROKERS REAL ESTATE.	5
CALDER BINVESTMENT GROUP CORP	5
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	5
PANATLANTIC MORTGAGE CORP	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S. A.	4
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	4
ADAMA REAL ESTATE	3
CANAAN DEVELOPMENT	3
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	3
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
HATO PINTADO HILL, S. A./ BIENES RAICES IDAPE	3
INVERSIONES AMADOR	3
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S. A.	3
INVERSIONES PANAMÁ MONTANVIEW, S.A.	3
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	3
MYSTIC GARDEN INC	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	3
PARQUE LEFEVRE SKY	3
AGRO - PUNTA PACIFICA, S.A. / GRUPO VIVIR, S.A.	2
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	2
AMARILO PANAMA, S. A.	2
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	2
BM REAL STATE, INC	2
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	2
CASAS DE PANAMÁ, S.A.	2
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	2
DESARROLLO GOLF CORONADO	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA CONDESA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
MIRA GROUP INC	2
PANAMA LAND COMPANY-FIDEICOMISO VERSALLES	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL S. A.	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	2
TECNIDEAS PANAMA, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
81 LOS HERMANOS, S.A.	1
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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALTOS DE SANTA CLARA, 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
ASTORIA ROYALTY, S.A. / GLOBAL ALLIANCES GROUP	1
AVY WORLD CORP	1
BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
BILLA DEL BOSQUE S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BUILDING SUPPLIES & LOGOSTICS / PROMOTORA TEUS	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
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
DELTA INVESTMENT INC	1
DELUNA, S.A.	1
DESARROLLO SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO	1
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO GREEN PARK, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, 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 ENSUEÑO, S. A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DIVISA	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL DORAL COSTA SUR, S.A. / MANLIO VASQUEZ	1
EMMA, S.A	1
EMPRESAS COMAR, S.A.	1
F H PASEO DEL GOLF,S. A.	1
FARBEN, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
FARIA REALTORS CORP / GOLF FOREST PROPERTIES INC	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	1
GLOBAL ALLIANCES GRUP.	1
GREEN PARK CONTRACTOR / PROYECTOS CONTRUCCIONES	1
GRUPO FERCASA / TRIBALDO REAL STATE	1
GRUPO PRO63, S.A.	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 CONTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA NAVONA, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, 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 VENTAVIV, S.A.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LODON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
LUXORY CORP	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MI 63, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
NELO,S.A.	1
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
NUEVA PUNTA AZUL	1
PANAMÁ BANKER & CONSTRUCTION	1
PANARTE INTERNATIONAL CORP, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PERALTA DIAZ, S.A.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PLAYA PROJECTS, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PRETTY HOUSES,S.A	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA MARES	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORA THE HILLS. S.R.L.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S. A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS	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
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, .S.A.	1
SAVISA INVESTMENT CORP	1
S.S. HOLDING CORP	1
SOCIEDAD QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN / SERGYHU, S. A	1
SUAREZ PROMOTORA DE VIVIENDA / PROMOTORA EL TECAL	1
TERRONAL VIEW S.A.	1
THE CORNER DEVELOPERS, S. A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
VICTORY CORP	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
YOO ARTS BALBOA PANAMA CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	57	584,197.95
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	97,152.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	38,592.53
VICIO OCULTO	4	87,450.00
VENTA ENGAÑOSA	2	14,826.08
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
CUSTODIA DE BIEN	1	3,600.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	24,500.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	2,430.00
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>874,018.26</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Septiembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	36	332,321.36
ACUERDOS	11	125,974.44
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	5,992.41
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>464,288.21</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.

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 - Septiembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S. A.	17
VIP MOTOR, S.A.	9
GRUPO JARUM	6
AUTO SMART, S.A.	4
FULL MOTORS & CARS PANAMA	3
GRUPO AUTOMOTORES	3
SANDI AUTOS	3
AUTO UNO	2
AUTOMOTORA AUTO STAR, S.A.	2
BUSET CAR CENTER	2
FARIA MOTOR	2
LUMOVIL PANAMA, S.A.	2
MILLENIU CAR SALES, S.A.	2
PANAMOTOR,S.A	2
RENTA CAR PANAMA, S.A.	2
SPEED CAR BLUE	2
TD MOTORS	2
V.I.P MOTOR, S.A.	2
VIP AUTO ZONE	2
45 PANAMA	1
AUTO MARKET	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTRIS, S.A.	1
AUTOS JOSE MARTINEZ	1
AUTOS POPULAR, S.A.	1
AUTOS UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
COBRO Y CREDITO MERCANTIL,S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP S.A.	1
FULL CARS INC	1
INSUMOS Y MEDICAMENTOS DE CALIDAD, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	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
SUN MOTORS,S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VENILCA MOTORS PANAMÁ, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Septiembre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	102	1,965,837.64
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	134,981.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	147,200.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	23,961.71
VICIO OCULTO	4	65,034.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	4	19,112.87
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	107,940.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
ABONO RETENIDO	1	5,000.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>2,500,507.20</b>

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

*Período: Enero - Septiembre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	40	825,875.60
ACUERDOS	28	491,021.88
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>1,316,897.48</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.*

*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  
NACIONAL**

**Período: Enero - Septiembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS S.A.	43
PANAMEÑA DE MOTORES	17
SILABA MOTOR, S.A.	15
RICARDO PEREZ, S.A.	11
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMANY, S.A.	5
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
MOTORES JAPONESES S.A.	5
BAHIA MOTOR, S.A.	4
LUMOVIL, S.A. PANAMÁ	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE 45ES, S.A.	3
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	3
GRUPO SILABA, S.A.	3
PANAMOTOR	2
PS AUTO PANAMÁ, S.A.	2
212CINCUENTENARIO	1
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
EMPRESA MELO S.A.	1
EQUIPOS COMERCIALES DE TRANSPORTE	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO JARUM	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
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Septiembre 2013*

<i>MOTIVOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
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 - Septiembre 2013*

<i>RESULTADOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
DESISTIMIENTO	2	4,744.70
ACUERDO	1	1,820.32
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>6,565.02</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.*

*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 - Septiembre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	23,244.11
CUSTODIA DE BIEN	1	2,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	6,661.58
CLÁUSULA ABUSIVA	1	550.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>33,155.69</b>

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

*Período: Enero - Septiembre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	5	18,485.28
ACUERDO	3	9,998.43
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>28,483.71</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.

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

**FUENTE:** ACODECO