

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Septiembre, 2014**



Octubre, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	157	29.5	31,209.36	4,899,869.61
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	94	17.6	54,461.48	5,119,378.71
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	65	12.2	6,616.88	430,097.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	53	9.9	64,600.67	3,423,835.56
CLÁUSULA ABUSIVA	49	9.2	16,640.78	815,398.11
VICIO OCULTO	40	7.5	90,394.98	3,615,799.03
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	29	5.4	34,806.05	1,009,375.56
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	17	3.2	11,017.23	187,292.93
COBRO INDEBIDO	9	1.7	11,520.80	103,687.21
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1.1	31,601.41	189,608.43
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	0.9	17,281.70	86,408.50
VENTA ENGAÑOSA	3	0.6	24,685.00	74,055.00
DAÑO Y PERJUICIO	2	0.4	23,887.73	47,775.46
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.4	47,172.63	94,345.25
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	51,021.00	51,021.00
CUSTODIA DE BIEN	1	0.2	3,137.00	3,137.00
TOTALES	533	100.0	37,806.91	20,151,084.60

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 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	76	25.4	47,659.37	3,622,111.76
DESISTIMIENTO	48	16.1	25,526.03	1,225,249.56
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	45	15.1	27,234.53	1,225,553.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	33	11.0	10,739.50	354,403.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	20	6.7	41,619.23	832,384.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	19	6.4	38,018.52	722,351.94
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	6.0	67,158.60	1,208,854.87
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	5.4	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	14	4.7	31,546.14	441,646.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.7	61,363.76	306,818.82
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.0	109,403.33	328,210.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	29,995.00	29,995.00
TOTALES	299	100.0	36,376.24	10,876,494.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 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 - Septiembre 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	260
Agencia de autos	118
Venta de Autos Usados	39
Hoteles o Planes Vacacionales	30
Constructoras	13
Bienes y Raices	7
Mueblerías	6
Decoración	6
Agencias de Viajes	5
Cursos de Inglés	5
Alarmas	4
Clínicas	4
Funerarias	4
Agencia de Motos	4
Alquiler de Autos	3
Taller de Reparación de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Escuela/Colegio	3
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Almacén por Departamentos	1
Bancos	1
Joyería/Relojerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Farmacias	1
Universidad	1
Fábricas de Muebles	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Total	533

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero -Septiembre 2014

CONTROL DE PRECIO

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 165	644	100
TOTALES	644	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	151	59.2
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	34	13.3
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	16	6.3
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	13	5.1
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	11	4.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	7	2.7
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	7	2.7
FALTA DE INFORMACIÓN EN DESCUENTO JUBILADO	6	2.4
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	3	1.2
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	0.8
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	1	0.4
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	3	1.2
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	1	0.1
TOTALES	255	99.6

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	145	14.9
PRODUCTOS VENCIDOS	144	14.8
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	72	7.4
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	71	7.3
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	65	6.7
ESCÁNER	63	6.5
BALANZAS	61	6.3
NO CUMPLEN	45	4.6
FALTA DE INFORMACIÓN	38	3.9
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	28	2.9
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	23	2.4
VENTA ATADA	22	2.3
FALTA DE INFORMACION PROPINA	21	2.2
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	21	2.2
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	20	2.1
COMBUSTIBLE	17	1.7
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	13	1.3
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	12	1.2
PESO NETO	11	1.1
BILLETES DE B/ 50.00 Y 100.00	10	1.0
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	1.0
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	9	0.9
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	9	0.9
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	8	0.8
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	7	0.7
INFORMACION NO VERAZ	7	0.7
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0.5
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	4	0.4
MONOPOLIO	3	0.3
PROMOCIONES	2	0.2
DISCRIMINACIÓN	2	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	2	0.2
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	0.2
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	1	0.1
TOTALES	973	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	2	66.7
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	1	33.3
TOTALES	3	100.0

Ley 134 de Discapitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	3	0.0
TOTALES	3	0.0

FUENTE:ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Enero - Septiembre 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	18	42	10	97	1	27	10	658	27	78	26	994
TELEFÓNICA (3)	3	38	33	73	1	90	21	349	38	56	19	721
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	228	0	0	0	228
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	212	0	0	0	212
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	114	0	0	0	114
WEB	0	0	0	0	0	0	0	93	0	0	0	93
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	92	0	0	0	92
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	91	0	0	0	91
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	39	1	8	1	62
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5
Total	21	80	43	170	2	117	48	1,878	66	142	46	2,613

(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 - Septiembre 2014

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	132	348	185	975	4	271	81	7,797	1,081	794	167	11,835
TELEFÓNICA (3)	4	66	52	33	0	108	60	7,335	250	111	67	8,086
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	866	0	0	0	866
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	2,698	0	0	0	2,698
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)	424	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	433
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	0	64
Total	806	414	237	1008	4	379	148	18,696	1332	924	779	24,727

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 - Septiembre 2014**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	2,415,632.77
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	36	344,535.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	44	3,182,596.56
COBRO INDEBIDO	6	83,820.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	66	4,339,585.58
VICIO OCULTO	22	3,150,448.28
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	15	854,359.35
CLÁUSULA ABUSIVA	40	765,028.66
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	189,608.43
DAÑO Y PERJUICIO	2	47,775.46
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
TOTAL	260	15,482,215.27

CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**Período: Enero - Septiembre 2014**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO	82	3,208,169.96
DESISTIMIENTO	61	4,773,584.19
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
TOTAL	148	8,392,369.15

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 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 - Septiembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	23
EL POBLADO	19
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	7
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	6
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	6
REPARTO TOCUMEN, S.A.	5
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
CJ BROKERS	4
NAOS HARBOUR ISLAND INC	4
TORRE 101, S.A / PEDRO BIENES Y RAICES REAL ESTATE	4
ARAZI INVESTORS, INC	3
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	3
CANAAN DEVELOPMENT	3
E.G.S PANAMA, S.A.	3
GRUPO VIVIR	3
INVERSIONES EMET, S.A	3
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BOQUETE HIGHLANDS S.A	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	2
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
GRUPO PROVIVIENDA	2
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A..	2
JOY TOWER CORP / HABITATS LEGAL SERVICES, INC	2
LOMA LAS PERLAS, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
SAN LORENZO PROPERTY	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
TAMIZAT, S.A.	2
THE GROUP (MYSTIC GARDEN, INC.).	2
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	2
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADALIT MOJICA DE FORERO	1
ADCO HABITA / PLANIFICACIÓN Y DISEÑO NACIONALES,SA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAD)	1
AGRO PUNTA PACÍFICA, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
BAHIA DEL GOLF, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A. / LLANO DE CERRO AZUL, S.A	1
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP. (DAVISA)	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CENTRAL PARK, S.A.	1
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, 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
CONCAPITAL CORP.	1
CONCRETOS SAN JUAN, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSTRUCTORA P.W. , S.A.	1
CONSULTENOS	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
D & D, S.A. / PEDRO BIENES RAICES LOS HERMANOS	1
DE LUNA, S.A.	1
DESARROLLO DE BOQUERÓN S.A	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO FERECASA, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO DE PANAMA	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
EMPRESAS PALMA 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 REAL INTERNACIONAL / RESIDENCIAL GROUP, S.A	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HABITATS LEGAL SERVICES, INC.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA ARAGON, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DEL RIO, S.A.	1
INMOBILIARIA BUGABA	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
Inmobiliaria M&MC, S.A	1
INMOBILIARIA MUSTAFA ABBU HASSAN	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
IVAN ESQUIVEL PINZÓN	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LUIS EDUARDO NUÑEZ RUDAS	1
M.B. 46, S.A. / THE GROUP	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MALIBU DEVELOPERS, S.A.	1
MANHATTAN TWO, INC	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT, CORP.	1
MASAYO, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC TOWER	1
PALMERAS DE SAN LORENZO	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA S.A	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN, CORP	1
PROMOTORA GRUPO HAUS, S.A. / PROMOTORA SUNCHINE	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROMOTORA MARBLA, S.A. (NETWORKS VACATION).	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
Q M CONSTRUCTION S.A	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. / PANA REALTY	1
REY 4, S.A.	1
SAELA S.A.	1
SMART PANAMA REAL ESTATE / E.G.S. PANAMA, S.A.	1
SORRENTO DEL MAR, INC	1
SU HOGAR, S.A.	1
TEIDE MDM QUADGAT, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
THE ONE ASSETS CORP.,	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
URBAN DEVELOPERS, CORP	1
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP	1
TOTAL	260

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	26	234,310.48
VICIO OCULTO	4	48,184.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	14,575.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	15,995.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	5,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,871.81
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	25,000.00
TOTAL	39	346,886.29

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	16	105,112.07
ACUERDO	10	88,040.01
FALLO A FAVOR	2	13,500.00
TOTAL	28	206,652.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 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 - Septiembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
SANDI AUTOS	5
GRUPO JARUM	4
BUDI CAR CENTER	2
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A. / COMERCIAL AUTO STAR	1
AUTO STAR	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTO UNO	1
AUTOS SMART, S.A.	1
CAPITAL ASIA, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR S.A	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
CONSULTENOS S.A.	1
FULL CARS, INC	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMA CAR CENTER	1
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	1
PETROAUTOS, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
SHABHA, S.A.	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	39

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	94	1,900,556.91
VICIO OCULTO	10	222,795.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	107,190.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	24,125.00
VENTA ENGAÑOSA	2	64,055.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	55,594.85
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	118	2,417,254.47

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

Período: Enero - Septiembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	31	611,104.65
ACUERDOS	22	505,426.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	61,545.00
TOTAL	57	1,178,075.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 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 - Septiembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS SA	31
SILABA MOTORS S.A	18
RICARDO PEREZ	10
GRUPO SILABA	8
PANAMEÑA DE MOTORES	8
MOTORES JAPONESES, S.A.	7
EMPRESAS MELO	6
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	4
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	4
DISTRIBUIDORA DAVID, CHITRE	3
LUMOVIL	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
COMERCIAL AUTO STAR S.A	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
FORD CINCUENTENARIO	2
ARRENDADORA ECONOMICA	1
AVIS RENTA A CAR PANAMEÑA, S.A.	1
COPAMA	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD COMPANY, S.A.	1
GRUPO JARUN	1
Incogresa y Financiera Avanza s.a.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
TOTAL	118

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,775.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	19,699.36
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	854.93
CUSTODIA DE BIEN	1	3,137.00
TOTAL	6	33,466.94

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 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 - Septiembre 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 - Septiembre 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2014.

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

FUENTE: ACODECO