

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



Enero, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	205	29.5	41,972.91	8,604,447.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	117	16.9	55,830.41	6,532,158.43
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	88	12.7	6,763.75	595,209.59
CLÁUSULA ABUSIVA	69	9.9	14,799.42	1,021,159.78
VICIO OCULTO	57	8.2	98,779.10	5,630,408.86
ACLARACIÓN DE CONTRATO	57	8.2	64,940.97	3,701,635.56
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	36	5.2	51,450.27	1,852,209.64
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	22	3.2	11,598.40	255,164.87
COBRO INDEBIDO	13	1.9	10,082.95	131,078.32
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	1.3	21,067.60	189,608.43
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	0.7	17,281.70	86,408.50
VENTA ENGAÑOSA	4	0.6	19,763.75	79,055.00
CUSTODIA DE BIEN	4	0.6	15,236.75	60,947.00
DAÑO Y PERJUICIO	4	0.6	46,325.42	185,301.68
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.3	47,172.63	94,345.25
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	51,021.00	51,021.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.1	3,100.00	3,100.00
TOTALES	694	100.0	41,892.30	29,073,259.12

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**

Periodo: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	102	26.7	50,825.00	5,184,149.74
DESISTIMIENTO	59	15.4	24,495.70	1,445,246.10
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	47	12.3	27,726.68	1,303,153.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	43	11.3	17,345.85	745,871.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	32	8.4	108,255.55	3,464,177.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	7.6	49,719.50	1,441,865.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	23	6.0	34,573.13	795,181.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	18	4.7	30,302.00	545,436.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.2	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.6	52,311.47	313,868.82
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	0.8	109,403.33	328,210.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.5	8,579.11	17,158.21
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	382	100.0	42,390.65	16,193,229.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero de 2015.

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 - Diciembre 2014

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	342
Agencia de autos	151
Venta de Autos Usados	50
Hoteles o Planes Vacacionales	39
Constructoras	14
Agencias de Viajes	11
Decoración	9
Bienes y Raíces	9
Mueblerías	6
Cursos de Inglés	5
Funerarias	5
Taller de Reparación de Autos	5
Escuela/Colegio	5
Alarmas	4
Clínicas	4
Fábricas de Muebles	4
Agencia de Motos	4
Alquiler de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Bancos	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Almacén por Departamentos	1
Joyería/Relojerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Repuestos para autos	1
Materiales de Construcción	1
Farmacias	1
Mueblería/Equipo Electrónico	1
Universidad	1
Ventas de Colchones	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Otros	1
Total	694

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

CONTROL DE PRECIO

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 165	769	100
TOTALES	769	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	228	62,6
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	40	11,0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	26	7,1
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	17	4,7
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	12	3,3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	11	3,0
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	9	2,5
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	6	1,6
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	5	1,4
NO DAN DESC DE JUBILADO 20% Y 15% EN HONORARIO. MED	4	1,1
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	3	0,8
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	0,5
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIO	1	0,3
TOTALES	364	100,0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	199	15,0
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	180	13,6
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	155	11,7
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	87	6,6
ESCÁNER	87	6,6
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	85	6,4
NO CUMPLEN	71	5,4
BALANZAS	70	5,3
FALTA DE INFORMACIÓN	45	3,4
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	36	2,7
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	31	2,3
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	28	2,1
FALTA DE INFORMACION PROPINA	25	1,9
VENTA ATADA	25	1,9
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	21	1,6
COMBUSTIBLE	17	1,3
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	17	1,3
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	17	1,3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	15	1,1
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	13	1,0
PESO NETO	13	1,0
BILLETES DE B/ 50.00 Y 100.00	12	0,9
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	12	0,9
INFORMACION NO VERAZ	12	0,9
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	10	0,8
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	9	0,7
DISCRIMINACIÓN	6	0,5
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	6	0,5
GAS LICUADO PRECIO TOPE	5	0,4
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0,2
MONOPOLIO	3	0,2
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	3	0,2
PROMOCIONES	2	0,2
DOBLE FECHA DE VENCIMIENTO	2	0,2
VENTA CONDICIONADA	1	0,1
FALTA DE INFORMACION. EN CONTRATOS DE SERV. (TELEFONIA)	1	0,1
TOTALES	1,324	100,0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	3	50,0
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	33,3
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	1	16,7
TOTALES	6	100,0

Ley 134 de Discapacitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	4	0,0
TOTALES	4	0,0

FUENTE:ACODECO

TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2014	2,467
--	--------------

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA												
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL												
Enero - Diciembre 2014												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	22	65	10	156	1	28	15	680	39	120	59	1,195
TELEFÓNICA (3)	3	47	53	95	1	115	29	527	51	82	22	1,025
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	318	0	0	0	318
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	240	0	0	0	240
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	201	0	0	0	201
WEB	0	0	0	0	0	0	0	132	0	0	0	132
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	166	0	0	0	166
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	126	0	0	0	126
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	13	39	1	8	1	62
MÓDULOS	5	0	0	0	4	0	10	0	0	0	0	19
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	4	38	0	0	0	42
Total	30	112	63	251	6	143	71	2,467	91	210	82	3,526

(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 - Diciembre 2014												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	140	485	396	1,263	8	355	108	10,042	1,351	1,052	225	15,425
TELEFÓNICA (3)	4	95	83	52	0	134	84	9,791	319	145	91	10,798
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	929	0	0	0	929
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	3,567	0	0	0	3,567
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)	648	0	0	0	147	0	0	0	0	9	0	804
JUMBO FERIA	57	0	0	0	0	0	5	0	1	1	0	64
Total	1038	580	479	1315	155	489	199	24,329	1671	1216	861	32,332

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 - Diciembre 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	82	5,714,530.96
CLÁUSULA ABUSIVA	54	952,890.69
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	48	441,094.39
ACLARACIÓN DE CONTRATO	48	3,460,396.56
VICIO OCULTO	36	5,097,493.11
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	31	3,761,963.83
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	20	1,434,005.43
COBRO INDEBIDO	10	111,212.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	189,608.43
DAÑO Y PERJUICIO	3	175,275.46
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	37,015.45
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	94,345.25
VENTA ENGAÑOSA	1	10,000.00
TOTAL	342	21,479,831.60

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	98	6,817,127.08
ACUERDO	97	4,328,496.96
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	410,615.00
TOTAL	200	11,556,239.04

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

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 - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ADALIT MOJICA DE FORERO	1
ADCO HABITA / PLANIFICACIÓN Y DISEÑO NACIONALES,SA	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO (ADCO HABITAD)	2
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	3
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BAHIA DEL GOLF, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A. / LLANO DE CERRO AZUL, S.A	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	4
BOCAS GARDEN TERRACES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	5
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
BVVH HOLDING, S.A / AGRO-NAUTICA, S.A.	1
C PARADISE, S.A. / PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
CAJA DE AHORROS / SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP. (DAVISA)	1
CANAAN DEVELOPMENT	3
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CASAMAR FASE 1 Y 11, S.A.	1
CENTRAL PARK, S.A.	2
CENTRO COMERCIAL PLAZA DEL SOL, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	2
CJ BROKER REAL ESTATE / CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	1
CJ BROKERS	5
CJ BROKERS / BRISAS DE SAN FRANCISCO	1
CJ BROKERS / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
CJ BROKERS REAL ESTATE / RESIDENCIAL VILLA MASSIEL	2
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.	2
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 FERCASA, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO RESIDENCIAL CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	2
DESARROLLO URBANISTICO DE PANAMA	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	3
EL POBLADO	24
EMPRESAS PALMA S.A	1
ENMA, S.A.	1
ENRIQUE J. CHEVALIER HERRERA (AGROGANADERA MARELISA)	1
FARBEN, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
FOXLEON FUNG	1
FREELANCE INVESTMEN, S.A.	1
GESMAR BALBOA, S.A.	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 FERCASA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO PROVIVIENDA	2
GRUPO REAL INTERNACIONAL / RESIDENTIAL GROUP, S.A	1
GRUPO VIVIR	3
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HABITATS LEGAL SERVICES, INC.	1
HAL BIENES RAICES / NEGOCIOS CURUNDU, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA ARAGON, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DEL RIO, S.A.	1
INMOBILIARIA BUGABA	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	2
INMOBILIARIA M&MC, S.A	1
INMOBILIARIA MUSTAFA ABBU HASSAN	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	3
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES BELLE VIEW 18, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A	4
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES TEMEDA, S.A..	2
IVAN ESQUIVEL PINZÓN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
JOY TOWER CORP / HABITATS LEGAL SERVICES, INC	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	8
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
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT, CORP.	1
MASAYO, S.A.	1
MIRADOR EL COCO, S.A.	1
MYSTIC GARDEN INC	2
MYSTIC TOWER	1
NAOS HARBOUR ISLAND INC	4
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	3
PALMERAS DE SAN LORENZO	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	3
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	1
PEDASI ESCAPES, S.A.	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	4
PROMOCIONES BUGABA S.A	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
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 OASIS TOWER, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	7
PROMOTORA TEUS, S.A.	1
PROMOTORA THE HILLS, S DE RL	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROPERTIES, INC	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
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
REPARTO TOCUMEN, S.A.	7
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A. / PANA REALTY	2
REY 4, S.A.	1
SAELA S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	2
SMART PANAMA REAL ESTATE / E.G.S. PANAMA, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	4
SORRENTO DEL MAR, INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SU HOGAR, S.A.	1
TAMIZAT, S.A.	2
TEIDE MDM QUADGAT, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
TERRAZAZ DE FARALLON, INC.	1
THE GROUP (MYSTIC GARDEN, INC.).	2
THE ONE ASSETS CORP.,	1
TITANIUM TOWER, CORP	1
TORRE 101, S.A / PEDRO BIENES Y RAICES REAL ESTATE	6
URBAN DEVELOPERS, CORP	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL	2
URBANIZACION MARBELLA, S.A.	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	7
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	3
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	25
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
WILMAR GROUP CORP	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELLA, S.A.	1
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A. / RESIDENTIAL GROUP, S.A	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LUEYMA CORPORATION	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
SHKL INVERSIONES, S.A.	1
SS HOLDINGS, CORP	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VENTAS Y MATERIALES KAYR	1
TOTAL	342

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	34	368,222.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	30,690.00
VICIO OCULTO	4	48,184.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	14,575.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	15,995.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,871.81
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	25,000.00
TOTAL	50	505,538.24

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	17	158,112.07
ACUERDO	13	106,780.01
FALLO A FAVOR	2	13,500.00
TOTAL	32	278,392.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

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 - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO JARUM	7
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
SANDI AUTOS	5
AUTO STAR	3
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
FULL CARS, INC	2
PANAMA CAR CENTER	2
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A. / COMERCIAL AUTO STAR	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTOS BARATOS	1
AUTOS NATALI.	1
AUTOS SMART, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
BUSET CAR CENTER	1
CAPITAL ASIA, S.A.	1
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
CONSULTENOS S.A.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
MULTISERVICIOS STOP & GO	1
PETROAUTOS, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
PTY CAR CENTER	1
PTY CAR SERVICES CORP.	1
SHABHA, S.A.	1
STOP & GO	1
TD MOTORS	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	50

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	121	2,369,316.50
VICIO OCULTO	12	287,245.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	110,280.00
CUSTODIA DE BIEN	3	57,810.00
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	151	3,011,364.06

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	38	731,719.65
ACUERDOS	28	591,047.01
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	61,545.00
TOTAL	70	1,384,311.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

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 - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS SA	36
SILABA MOTORS S.A	24
RICARDO PEREZ	14
PANAMEÑA DE MOTORES	13
GRUPO SIILABA,S.A	11
DISTRIBUIDORA DAVID	9
EMPRESA MELO, S.A.	8
MOTORES JAPONESES, S.A.	8
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTMOVILES, S.A.	4
COMERCIAL AUTO STAR S.A	3
LUMOVIL	3
BAHIA MOTORS, 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
EMPRESA DE ALQUILERES Y 45ES, S.A. (HERTZ	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD COMPANY, S.A.	1
GRUPO JARUN	1
INCONGRESA Y FINANCIERA AVANZA,S.A.	1
MOTO POTENCIA / BENZCOL INVESTMENTS, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
TRANSPORTE Y EQUIPO, S.A.	1
XTREME STORE, S.A.	1
TOTAL	151

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 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 - Diciembre 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 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

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 - Diciembre 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 - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
ACUERDOS	1	2,621.52
DESISTIMIENTO	1	30,000.00
TOTAL	2	32,621.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

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

FUENTE: ACODECO