



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

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Conciliación  
Octubre, 2015**



**Noviembre, 2015**

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

**Período: Enero - Octubre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	191	23.9	21,489.50	4,104,494.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	168	21.1	60,701.89	10,197,917.05
CLÁUSULA ABUSIVA	92	11.5	11,853.14	1,090,489.28
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	80	10.0	6,007.89	480,630.98
VICIO OCULTO	71	8.9	35,502.45	2,520,674.07
ACLARACIÓN DE CONTRATO	56	7.0	20,727.23	1,160,725.14
COBRO INDEBIDO	40	5.0	15,458.57	618,342.77
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	38	4.8	9,409.53	357,562.26
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	30	3.8	35,798.12	1,073,943.70
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	1.1	92,632.32	833,690.92
MERCANCÍA DEFECTUOSA	7	0.9	21,282.59	148,978.10
CUSTODIA DE BIEN	4	0.5	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.4	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.4	48,446.08	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.4	28,166.67	84,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	3,085.20	3,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.1	127,500.00	127,500.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
<b>TOTALES</b>	<b>798</b>	<b>100.0</b>	<b>28,907.57</b>	<b>23,068,241.06</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 - Octubre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	88	23.8	24,670.15	2,170,973.48
ABANDONO	78	21.1	31,698.63	2,472,493.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	14.1	14,452.08	751,507.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	39	10.5	21,413.37	835,121.41
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	37	10.0	46,484.99	1,719,944.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	22	5.9	48,688.47	1,071,146.38
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	4.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.4	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.9	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.4	46,299.33	231,496.67
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.4	19,410.11	97,050.53
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.1	29,128.97	116,515.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.1	4,586.43	18,345.71
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.3	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
<b>TOTALES</b>	<b>370</b>	<b>100.0</b>	<b>29,055.85</b>	<b>10,750,663.80</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

**Fuente: ACODECO**

**Quejas no Conciliadas sin Efectos para el Consumidor en el Departamento de Conciliación**

ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	95	24.4	29,769.54	2,828,105.91
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	281	72.2	35,390.13	9,944,627.90
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.0	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	9	2.3	5,401.60	48,614.36
<b>TOTALES</b>	<b>389</b>	<b>100.0</b>	<b>33,244.5</b>	<b>12,932,094.36</b>

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por  
Actividades**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	364
Agencia de autos	169
Hoteles o Planes Vacacionales	60
Venta de Autos Usados	53
Funerarias	22
Taller de Reparación de Autos	12
Material Didactico	12
Agencias de Viajes	11
Decoración	9
Escuelas/Colegio	9
Constructoras	8
Bienes y Raices	7
Cursos de Inglés	6
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	5
Dentista	5
Agencia de Motos	5
Servicios Profesionales	4
Otros	4
Repuestos para autos	3
Eventos Artísticos	3
Reparación de Casas	3
Clínicas	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Universidad	2
Fábricas de Muebles	2
Equipo Pesado	2
Alquiler de Autos	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Mueblerías	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguros	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Agencia de Cobro	1
Remodelación	1
Servicios Públicos	1
<b>Total</b>	<b>798</b>

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

**CONTROL DE PRECIO**

*Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015*

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	534	100
<b>TOTALES</b>	<b>534</b>	<b>100</b>

**Ley 6ta. JUBILADOS**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	177	55.1
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	40	12.5
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	28	8.7
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	25	7.8
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	15	4.7
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	9	2.8
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	8	2.5
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	6	1.9
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	5	1.6
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES	3	0.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	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>321</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	243	17.5
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	228	16.5
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	171	12.3
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	82	5.9
ESCÁNER	79	5.7
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	75	5.4
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	70	5.1
NO CUMPLEN	68	4.9
BALANZAS	60	4.3
FALTA DE INFORMACION PROPINA	41	3.0
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	32	2.3
VENTA ATADA	29	2.1
PESO NETO	28	2.0
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	27	1.9
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	24	1.7
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	23	1.7
FALTA DE INFORMACIÓN	16	1.2
FALTA DE INFORMACIÓN-INEXISTENCIA DE PIEZAS DE AUTOS	14	1.0
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	13	0.9
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	11	0.8
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	8	0.6
INFORMACION NO VERAZ	8	0.6
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	7	0.5
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	7	0.5
DISCRIMINACIÓN	4	0.3
COMBUSTIBLE	4	0.3
MONOPOLIO	4	0.3
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	1	0.1
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>1,385</b>	<b>100.0</b>

**Ley 81 Tarjetas de Crédito**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	49	84.5
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	9	15.5
<b>TOTALES</b>	<b>58</b>	<b>100.0</b>

**Ley 134 de Discapacitados**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	2	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>

\*El Decreto No. 303 modifica al Decreto No. 165 del Control de Precios de la Canasta Básica

FUENTE:ACODECO

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

*Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015*

*Enero - Octubre 2015*

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
OFICINA	12	58	27	105	7	10	42	108	47	61	33	510
TELFÓNICA (3)	13	46	61	39	1	45	37	716	41	60	16	1,075
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	471	0	0	0	471
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	163	0	0	0	163
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	546	0	0	0	546
WEB	0	0	0	0	0	0	0	150	0	0	0	150
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	234	0	0	0	234
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	66	0	0	0	66
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>104</b>	<b>88</b>	<b>144</b>	<b>8</b>	<b>55</b>	<b>79</b>	<b>2,468</b>	<b>88</b>	<b>121</b>	<b>49</b>	<b>3,229</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.

Fuente: ACODECO



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

*Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015*

Enero - Octubre 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	172	432	259	1,201	23	287	169	8,477	1,140	972	225	13,357
TELEFÓNICA (3)	17	122	85	27	0	72	39	7,001	419	162	59	8,003
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1,920	0	0	0	1,920
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	329	0	0	0	329
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	2,108	0	0	0	2,108
WEB	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	30
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
MÓDULOS (2)	680	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	680
<b>Total</b>	<b>869</b>	<b>554</b>	<b>344</b>	<b>1228</b>	<b>23</b>	<b>359</b>	<b>208</b>	<b>19,881</b>	<b>1,559</b>	<b>1,134</b>	<b>284</b>	<b>26,443</b>

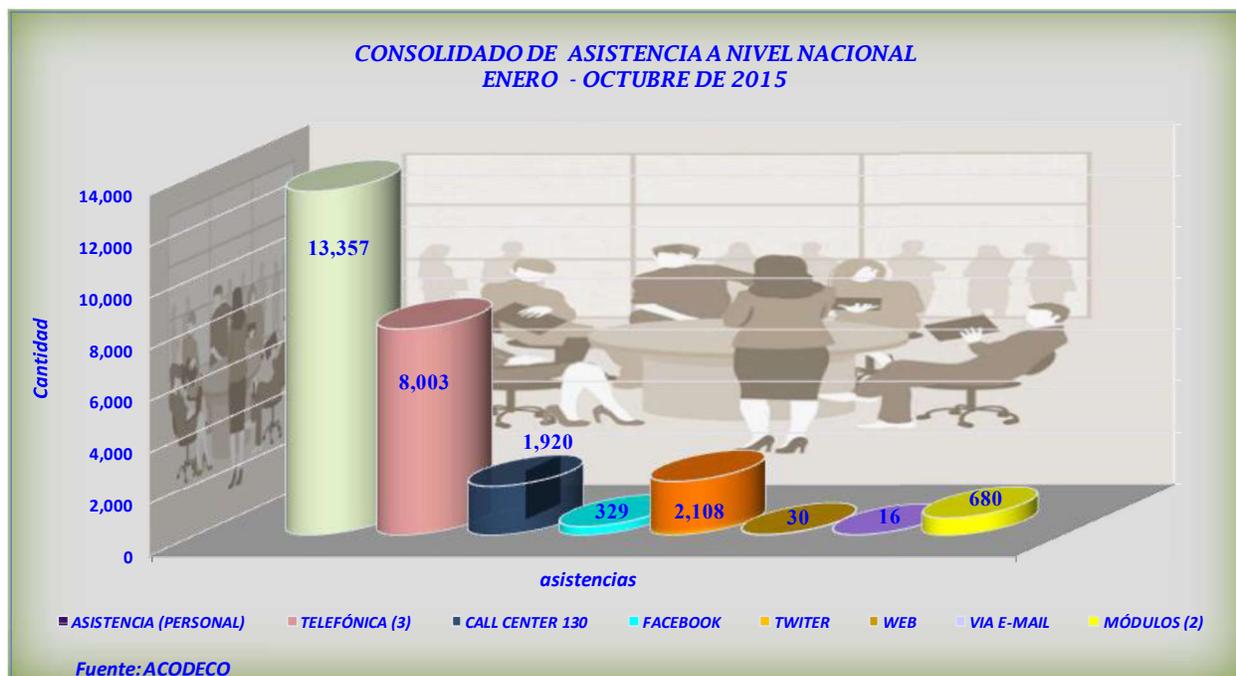
*Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.*

*(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 - Octubre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	128	9,822,145.91
CLÁUSULA ABUSIVA	56	985,453.55
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	48	380,883.52
VICIO OCULTO	44	1,843,526.28
COBRO INDEBIDO	34	582,075.12
ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	1,109,660.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	995,696.03
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	825,634.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	833,690.92
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	59,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	5,078.50
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>17,588,183.36</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	101	4,457,192.37
DESISTIMIENTO	78	4,129,460.78
FALLO A FAVOR	2	10,345.00
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>8,596,998.15</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS  
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL POBLADO PANAMA, S.A.	20
CENTRAL PARK PANAMA	12
ECONOCASA	11
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
GRUPO FERCASA, S.A.	8
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	7
REY 4, S.A.	6
BARCELONA HOLDING CORP	5
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	5
INVERSIONES DECURIA, S.A.	5
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	5
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	5
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	5
BARBERY HOLDING INC	4
BRISAS DEL OESTE, S.A.	4
GRUPO SUAREZ	4
KRISHEL INVESTMENTS, INC	4
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	4
SUCASA	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	3
LIMBERGH TOWERS, S.A.	3
LONDON & REGIONAL ( PANAMA ), S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO	2
C PARADISE, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO EL LIMON	2
DESARROLLO ESPECIALIZADA DE INVERSION, S.A.	2
DESARROLLO FERCASA, S.A/TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
FARRE PANAMA	2
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
ICON TOWER 8A, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INMOBILIARIA PREMIER TOWER, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
L. FERNANDO, S.A	2

<i>AGENTES ECONÓMICOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>
LUXORY CORP.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA ARAGON, S.A.	2
PROMOTORA MARBELLA (NETWORKS VACATION)	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
SILVER MOTOR	2
TEE ONE, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLA CANDELARIA, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ADAMA REAL ESTATE, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT, CORP.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
ALVIVIENDA	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ARIEL JIMENEZ	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BEVERLY, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
BOSTWANA INT	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
BROSTEL COMPANY INC.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CIUDAD EL AMANECER	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
COOPERATIVA DE SUPER MERCADO CHARCO AZUL	1
COPASA	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA PROPERTIES	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DECURIA, S.A.	1
GOLF FOREST PROPERTIES INC.	1
GRUPO BELLO HOGAR	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DILINTER, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DOLTA INVESTMENTS, INC.	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	1
EL ROBLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
EURO CARIBE PROPERTIES, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS, S.A.	1
GAL INGENIO,S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO RIGA, S.A. / DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL	1
ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152	1
IDC CONSTRUCTORES PANMÁ	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
KARSA	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A.	1
INNOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
LAND GROUP, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
PEDRO BIENES RAICES	1
MANHATTAN ONE INC.	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MI VIVIENDA, S.A	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
OH GROUP	1
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PINOTAGE CORP.	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA HOLILAN COMPANY, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
RAMÍREZ JARAMILLO.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL VILLA REAL	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTO VILLA REAL / GRUPO RESIDENCIAL PANAMA	1
PROYECTO Y DESARROLLO DE CASA, S.A.	1
RAMPAGE HOLDINGS CORP.	1
RESIDENCIA NUEVO SANTIAGO	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	1
RG HOTELES CAMPO FARALLON.	1
SKY GOLF CORP., S.A. / GRUPO SHAHANI.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
ROBERTO RICHARD HUMBERT	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC.	1
SUCABEAR, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1
THE GROUP / LUMIERE PANAMA, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
THE GROUP, PANAMÁ REALTORS CORP.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS DE LA COLONIA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
XINGULAR WAREHOUSING	1
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	112	2,492,732.87
VICIO OCULTO	19	481,847.86
CLÁUSULA ABUSIVA	9	13,749.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	7	143,272.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	86,570.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	111,950.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	44,840.00
VENTA ENGAÑOSA	2	43,790.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,400.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>3,433,552.58</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	42	764,890.64
ACUERDOS	32	648,599.00
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>1,413,489.64</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	40
PETRO AUTOS, S.A.	28
PANAMOTOR	23
RICARDO PEREZ, S.A.	19
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	13
MOTORES JAPONESES	11
EMPRESAS MELO, S.A.	8
LUMOVIL, S.A.	5
BAHIA MOTORS, S.A.	2
BAVARIAN MOTOR	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	2
CONSULTENOS, S.A.	2
CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
COPAMA	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HENKEN	1
M&EMOTORS PANAMA	1
MOTORES DIAZ	1
MULTIMOTORES	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUZUKI	1
VIP MOTOR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	45	573,160.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	16,193.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>612,864.58</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	20	211,703.51
ACUERDO	5	37,583.21
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>254,347.71</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS  
USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
V.I.P. MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	3
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	2
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
SUN MOTORS, S.A.	2
AUTOMOBILE COMPANY, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AUTOMOVIL CAR RENTAL	1
AUTOS SMART	1
BUSET CAR CENTER	1
CAP RENT, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
CHAMPION MOTORS	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
COOPERATIVA DE TRANSPORTE EXPRESO TOCUMEN	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN CONSERTRA.	1
INTEROCEANIC TRUCKS CORP.	1
INVERSIONES MARISARAH	1
MY CARS (SHABHA, S.A.).	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL, S.A.	1
PREMIUM AUTO, S.A	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
RASTRO PANAMA	1
ROMARPRI PILOTAJE, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VELS CARS	1
XTREME ACTION PANAMA	1
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,499.98
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4,499.98</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	1	4,499.98
ACUERDO	1	854.93
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5,354.91</b>

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.**

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Octubre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	9,581.78
FALTA DE INFORMACIÓN	1	2,785.52
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>12,367.30</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESESTIMIENTO	2	2,988.80
ACUERDOS	1	2,674.97
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5,663.77</b>

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.**

**FUENTE: ACODECO**