



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

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



Enero , 2016

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	240	24.2	22,747.00	5,459,281.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	212	21.4	56,053.54	11,883,351.37
CLÁUSULA ABUSIVA	106	10.7	11,227.30	1,190,094.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	100	10.1	6,665.62	666,562.09
VICIO OCULTO	87	8.8	36,490.66	3,174,687.37
ACLARACIÓN DE CONTRATO	67	6.8	20,619.53	1,381,508.64
COBRO INDEBIDO	50	5.1	14,095.89	704,794.55
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	47	4.7	10,459.43	491,593.09
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	43	4.3	36,641.54	1,575,586.40
MERCANCÍA DEFECTUOSA	10	1.0	19,769.59	197,695.85
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	0.9	92,632.32	833,690.92
CUSTODIA DE BIEN	5	0.5	6,282.50	31,412.51
VENTA ENGAÑOSA	3	0.3	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.3	48,446.08	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.3	28,166.67	84,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	2	0.2	21,542.60	43,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.2	65,904.00	131,807.99
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
TOTALES	990	100.0	28,374.10	28,090,358.03

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	108	23.3	21,899.49	2,365,144.64
ABANDONO	91	19.6	31,755.56	2,889,756.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	64	13.8	14,138.11	904,839.07
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	56	12.1	40,900.20	2,290,411.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	54	11.6	25,345.36	1,368,649.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	27	5.8	45,707.10	1,234,091.62
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	19	4.1	36,146.08	686,775.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	12	2.6	19,584.16	235,009.97
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	9	1.9	13,168.76	118,518.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.5	51,516.68	360,616.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.3	24,458.95	146,753.71
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.1	46,299.33	231,496.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	0.9	29,128.97	116,515.88
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.2	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	23,077.96	23,077.96
TOTALES	464	100.0	27,966.29	12,976,357.86

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	118	23.3	30,966.92	3,654,096.42
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	368	72.7	34,629.96	12,743,824.43
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	6	1.2	24,557.03	147,342.17
ILOCALIZABLE	14	2.8	17,909.84	250,737.70
TOTALES	506	100.0	33,193.7	16,796,000.72

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	453
Agencia de autos	214
Hoteles o Planes Vacacionales	71
Venta de Autos Usados	63
Funerarias	23
Material Didactico	21
Taller de Reparación de Autos	14
Agencias de Viajes	13
Constructoras	11
Decoración	11
Escuelas/Colegio	9
Bienes y Raices	9
Cursos de Inglés	6
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	6
Dentista	5
Agencia de Motos	5
Repuestos para autos	4
Eventos Artísticos	4
Fábricas de Muebles	4
Servicios Profesionales	4
Otros	4
Alquiler de Autos	3
Repuestos y Reparaciones (No autos)	3
Reparación de Casas	3
Clínicas	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Mueblerías	2
Universidad	2
Remodelación	2
Equipo Pesado	2
Almacén de Ropa y Calzados	1
Almacén por Departamentos	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Joyería/Relojerías	1
Líneas Aéreas	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguros	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Equipo Médico	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Agencia de Cobro	1
Servicios Públicos	1
Total	990

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	602	100
TOTALES	602	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	50	12.8
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	30	7.7
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	28	7.2
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	213	54.6
DESCUENTOS POR SERVICIOS PUBLICOS	3	0.8
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	17	4.4
DESCUENTOS POR SERVICIOS PROFESIONALES	6	1.5
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	11	2.8
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	7	1.8
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	8	2.1
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y	3	0.8
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	10	2.6
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.3
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	2	0.5
TOTALES	390	99.7

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOSA	281	17.0
PRODUCTOS VENCIDOS	275	16.6
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	203	12.3
ESCÁNER	109	6.6
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	90	5.4
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	84	5.1
NO CUMPLEN	83	5.0
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	76	4.6
BALANZAS	74	4.5
FALTA DE INFORMACION PROPINA	54	3.3
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	37	2.2
PESO NETO	34	2.1
VENTA ATADA	33	2.0
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	30	1.8
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	29	1.8
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	27	1.6
FALTA DE INFORMACIÓN	24	1.4
FALTA DE INFORMACIÓN-INEXISTENCIA DE PIEZAS DE AUTOS	18	1.1
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	17	1.0
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	12	0.7
DISCRIMINACIÓN	10	0.6
INFORMACION NO VERAZ	9	0.5
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	8	0.5
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	8	0.5
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	8	0.5
COMBUSTIBLE	7	0.4
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	4	0.2
MONOPOLIO	4	0.2
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
TOTALES	1,656	100.0

Ley 81 Tarjetas de Crédito

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	49	77.8
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	12	19.0
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	3.2
TOTALES	63	100.0

Ley 134 de Discapacitados

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	2	50.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	2	50.0
TOTALES	4	100.0

*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 febrero de 2016

Enero - Diciembre 2015

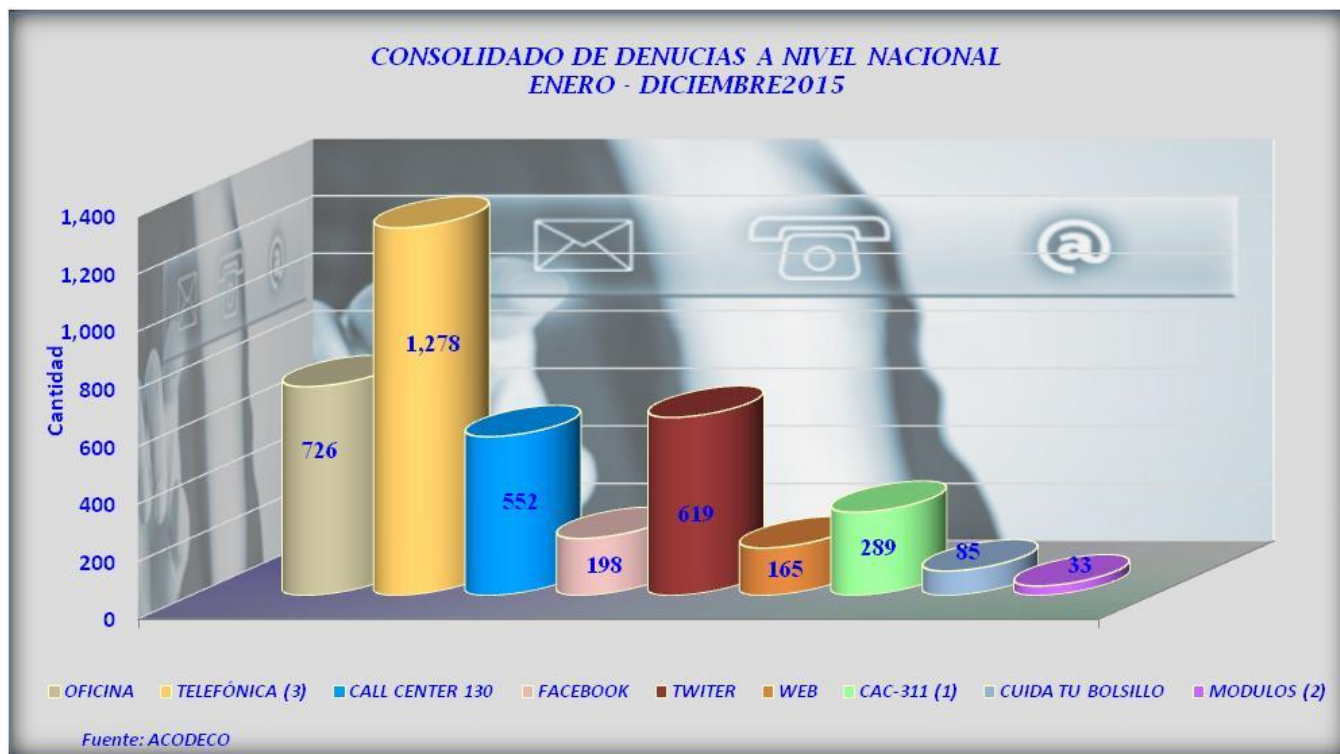
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
OFICINA	14	70	134	129	7	10	53	128	58	73	50	726
TELFÓNICA (3)	17	58	97	49	1	67	38	814	44	74	19	1,278
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	552	0	0	0	552
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	198	0	0	0	198
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	619	0	0	0	619
WEB	0	0	0	0	0	0	0	165	0	0	0	165
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	289	0	0	0	289
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	85	0	0	0	85
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	33
Total	31	128	231	178	8	77	91	2,883	102	147	69	3,945

(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 febrero de 2016

Enero - Diciembre 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	188	510	366	1,465	23	328	230	10,142	1,728	1,192	245	16,417
TELEFÓNICA (3)	17	144	120	42	0	78	42	8,157	580	202	67	9,449
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	2,229	0	0	0	2,229
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
Total	885	654	486	1,507	23	406	272	23,011	2,308	1,394	312	31,258

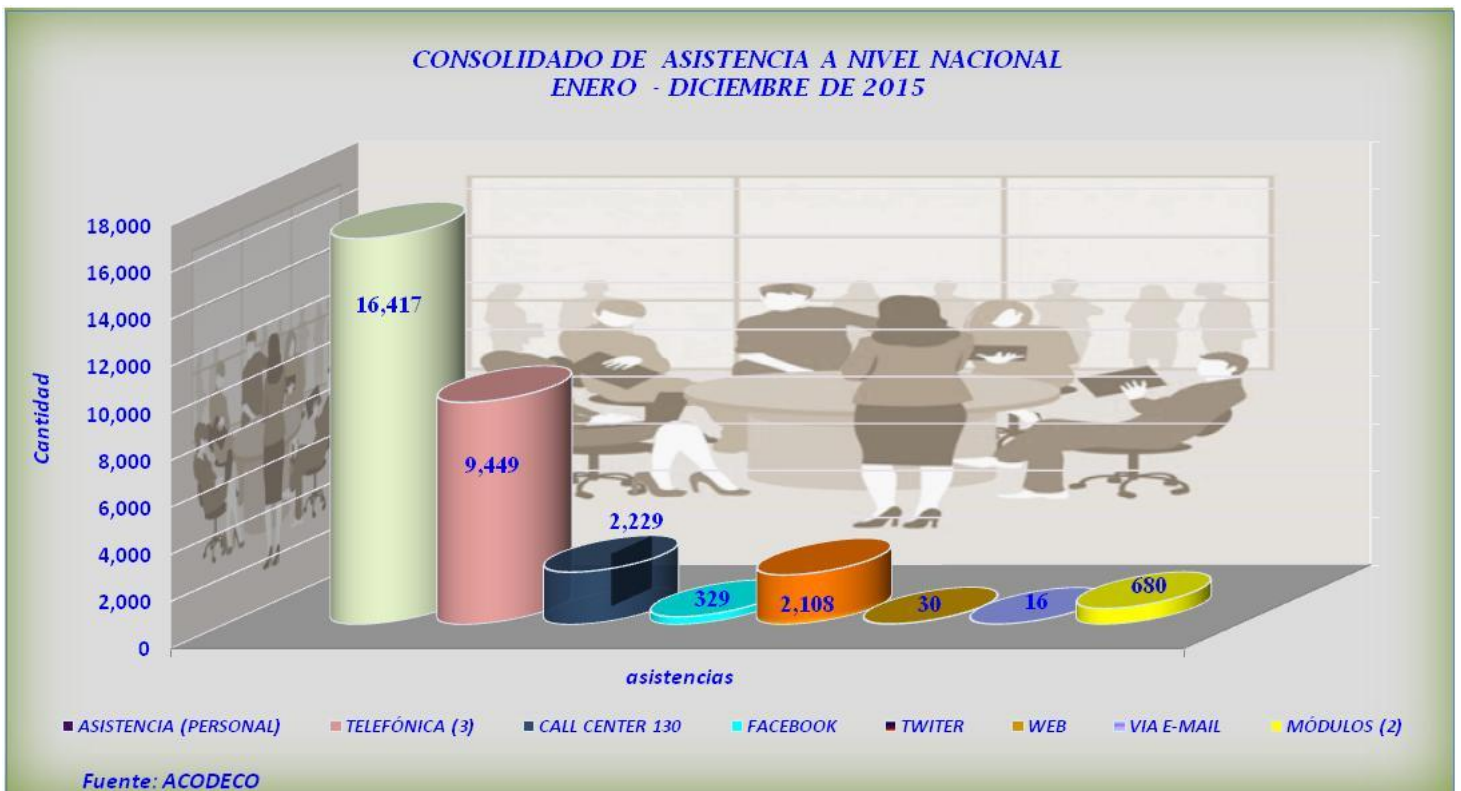
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	160	11,355,691.17
CLÁUSULA ABUSIVA	63	1,074,413.46
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	58	442,912.48
VICIO OCULTO	53	2,316,233.08
COBRO INDEBIDO	43	668,386.90
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	22	1,474,871.03
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	20	1,537,818.09
ACLARACIÓN DE CONTRATO	19	1,306,404.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	833,690.92
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	145,338.25
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	40,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	94,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	59,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	5,078.50
TOTAL	453	21,353,838.18

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	131	5,607,562.63
DESISTIMIENTO	95	4,625,922.25
FALLO A FAVOR	3	124,158.00
TOTAL	229	10,357,642.88

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	25
CENTRAL PARK PANAMA	13
ECONOCASA	11
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	11
CJ BROKERS REAL ESTATE	10
KRISHEL INVESTMENTS, INC	9
GRUPO FERCASA, S.A.	8
MYSTIC TOWER, S.A.	8
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	7
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	6
REY 4, S.A.	6
BARCELONA HOLDING CORP	5
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	5
INVERSIONES DECURIA, S.A.	5
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	5
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	5
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
SUCASA	5
VISTA VERDE, S.A.	5
BARBERY HOLDING INC	4
BRISAS DEL OESTE, S.A.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADA DE INVERSION, S.A.	4
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	4
GRUPO SUAREZ	4
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	4
DESARROLLO FERCASA, S.A/TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
GRUPO ED, S.A.	3
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	3
INVERSIONES LIPANES, S.A.	3
LIMBERGH TOWERS, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
SKY GOLF CORP., S.A. / GRUPO SHAHANI.	3
TEE ONE, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO	2
C PARADISE, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
CLAYTON PARK, S.A.	2
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO EL LIMON	2
DESARROLLO LAS MENDOZAS	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
INVERSIONES EMET, S.A.	2
L. FERNANDO, S.A	2
LUXORY CORP.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA ARAGON, S.A.	2
PROMOTORA MARBELLA (NETWORKS VACATION)	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
PROYECTO SCALA, S.A.	2
SAN LORENZO PROPERTY	2
SILVER MOTOR	2
THE GROUP, PANAMÁ REALTORS CORP.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLA CANDELARIA, S.A.	2
WILMAR GROUP CORP.	2
ADAMA REAL ESTATE, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA INES, 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 CAMPO INVESTMENT, CORP.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CASAMAR FASE 1 Y 11, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER	1
CONSTRUCTORA NORMANDIA, S.A.	1
CORAL PARK INC.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
COOPERATIVA DE SUPER MERCADO CHARCO AZUL	1
COPASA	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA DEL ESTE PIJAO	1
COSTA PROPERTIES	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DECURIA, S.A.	1
DESARROLLO PARQUE LUCIA, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC.	1
EL ROBLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
EPTA, S.A. / SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
EURO CARIBE PROPERTIES, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
DESARROLLO, CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN, S.A. (DECOPR	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
inversiones y Servicios Saraty S.A	1
GAL INGENIO,S.A.	1
GOLF FOREST PROPERTIES INC.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO BELLO HOGAR	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	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
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A.	1
INNOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KARSA	1
KINGS PROMOTIONS, 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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
MACEDONIA TOWERS, INC.	1
MANHATTAN ONE INC.	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MASAYO, S.A.	1
METRO VIEW PANAMÁ, S.A. / PEDROS BIENES RAÍCES REA	1
PANAMA BAY PACIFIC	1
PANAMÁ LAND COMPANY, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE / CJ BROKERS REAL ESTATE.	1
MEGA VENTAS PANAMA CORP. / PROMOTORES SOCIALES	1
MI VIVIENDA, S.A	1
MSG ENTERPRISE, INC.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
OH GROUP	1
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PINOTAGE CORP.	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A. / HAGARES ISN.	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
RESIDENCIAL JILKAR	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL VILLA REAL	1
PROYECTO VILLA REAL / GRUPO RESIDENCIAL PANAMA	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A.	1
S.S. HOLDINGS CORPORATION.	1
SAVISA INVESTMENT CORP.	1
SUMMER PARADISE, INC. / PROMOTORA PENONOMEÑA.	1
PROYECTO Y DESARROLLO DE CASA, S.A.	1
RAMÍREZ JARAMILLO.	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
ROBERTO RICHARD HUMBERT	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
URBANIZACIÓN DOÑA MARIA	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SUCABEAR, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
THE GROUP / LUMIERE PANAMA, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TRINITY HILLS VALLEY, 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
XINGULAR WAREHOUSING	1
TOTAL	453

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	140	3,002,650.97
VICIO OCULTO	24	588,199.36
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	162,469.56
MERCANCÍA DEFECTUOSA	9	160,667.75
CLÁUSULA ABUSIVA	9	13,749.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	106,570.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	6	95,489.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	59,815.00
VENTA ENGAÑOSA	2	43,790.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	214	4,244,800.64

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	45	820,585.64
ACUERDOS	44	841,719.33
FALLO A FAVOR	1	14,595.00
TOTAL	90	1,676,899.97

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO SILABA	52
PETRO AUTOS, S.A.	36
PANAMOTOR	29
RICARDO PEREZ, S.A.	22
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	15
MOTORES JAPONESES	14
EMPRESAS MELO, S.A.	9
LUMOVIL, S.A.	6
BAHIA MOTORS, S.A.	3
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	3
CONSULTENOS S.A.	3
BAVARIAN MOTOR	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
COPAMA	1
FORD COMPANY,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
SÍLABA MOTORS	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
SUZUKI	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	214

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	51	664,460.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	16,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	32,370.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	16,193.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
TOTAL	63	739,434.58

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	23	244,563.51
ACUERDOS	8	53,443.21
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
TOTAL	32	303,067.71

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIP MOTOR, S.A.	11
GRUPO JARUM	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTO STAR, S.A.	2
FARID MOTOR	2
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	2
INVERSIONES MARISARAH	2
SANDI AUTOS	2
SUN MOTORS, S.A.	2
AUTO PLUS	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTOMOBILE COMPANY, 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 MOTOR	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
COOPERATIVA DE TRANSPORTE EXPRESO TOCUMEN R.L.	1
EUROTEK.	1
FAT CAR'S.	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
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	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
TOTAL	63

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	5,026.33
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,499.98
TOTAL	2	9,526.31

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

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

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	13,219.78
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2,785.52
TOTAL	6	16,005.30

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESESTIMIENTO	3	6,268.35
ACUERDOS	2	6,098.95
TOTAL	5	12,367.30

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

FUENTE: ACODECO