



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

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



Septiembre, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	134	22.6	19,454.18	2,606,859.73
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	120	20.2	63,948.60	7,673,832.56
CLÁUSULA ABUSIVA	75	12.6	12,854.41	964,080.71
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	64	10.8	5,993.25	383,567.77
VICIO OCULTO	62	10.4	35,830.02	2,221,461.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	38	6.4	29,555.55	1,123,110.80
COBRO INDEBIDO	30	5.1	18,109.56	543,286.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	27	4.5	11,167.27	301,516.29
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	23	3.9	35,189.12	809,349.70
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.7	92,350.00	369,400.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.7	23,113.28	92,453.10
CUSTODIA DE BIEN	4	0.7	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.5	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	0.3	70,275.00	140,550.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	3,085.20	3,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.2	127,500.00	127,500.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.2	59,000.00	59,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.2	5,078.50	5,078.50
TOTALES	594	100.0	29,527.65	17,539,422.16
<i>Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.</i>				
<i>Fuente: ACODECO</i>				

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	67	21.8	35,791.68	2,398,042.43
DESISTIMIENTO	60	19.5	27,651.08	1,659,065.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	51	16.6	14,500.16	739,507.92
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	33	10.7	51,064.72	1,685,135.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	28	9.1	23,138.07	647,865.90
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	5.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	5.9	40,479.91	728,638.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.9	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	2.3	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.6	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.3	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.0	31,338.63	94,015.88
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.0	11,118.31	33,354.93
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	307	100.0	30,934.32	9,496,836.32

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	67	22.1	27,443.47	1,838,712.37
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	226	74.6	39,583.83	8,945,946.22
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.3	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	6	2.0	3,137.50	18,825.00
TOTALES	303	100.0	36,020.6	10,914,229.78

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	284
Agencia de autos	126
Venta de Autos Usados	36
Hoteles o Planes Vacacionales	34
Funerarias	22
Taller de Reparación de Autos	9
Escuela/Colegio	9
Agencias de Viajes	7
Constructoras	7
Bienes y Raíces	7
Decoración	6
Cursos de Inglés	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Otros	4
Agencia de Motos	4
Eventos Artísticos	3
Dentista	3
Clínicas	2
Lavaderías o Lavamaticos	2
Repuestos para autos	2
Fábricas de Muebles	2
Servicios Profesionales	2
Reparación de Casas	2
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Mueblerías	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Universidad	1
Servicios Públicos	1
Equipo Pesado	1
Material Didactico	1
Total	594

FUENTE: ACODECO

Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Nacional		
Período: Enero - Agosto 2015		
CONTROL DE PRECIO		
Los datos se actualizan el 20 de Octubre de 2015		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	444	100
TOTALES	444	100
Ley 6ta. JUBILADOS		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	140	54.9
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	28	11.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTEL Y PENSIONES	27	10.6
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	17	6.7
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	14	5.5
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	7	2.7
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	6	2.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	5	2.0
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	3	
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES	3	1.2
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	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
TOTALES	255	98.8
Ley 45		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	184	16.7
PRODUCTOS VENCIDOS	175	15.9
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	139	12.6
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	68	6.2
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	66	6.0
ESCÁNER	63	5.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	57	5.2
NO CUMPLEN	55	5.0
BALANZAS	49	4.5
FALTA DE INFORMACION PROPINA	28	2.5
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	26	2.4
VENTA ATADA	25	2.3
PESO NETO	22	2.0
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	21	1.9
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	20	1.8
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	18	1.6
FALTA DE INFORMACIÓN	16	1.5
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	11	1.0
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	10	0.9
FALTA DE INFORMACIÓN-INEXISTENCIA DE PIEZAS DE AUTOS	10	0.9
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	8	0.7
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	6	0.5
INFORMACION NO VERAZ	5	0.5
MONOPOLIO	4	0.4
DISCRIMINACIÓN	3	0.3
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.3
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.3
COMBUSTIBLE	2	0.2
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.2
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
TOTALES	1,100	100.0
Ley 81 Tarjetas de Crédito		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	46	86.8
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	7	13.2
TOTALES	53	100.0
Ley 134 de Discapacitados		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	2	100.0
TOTALES	2	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 octubre de 2015

Enero - Agosto 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
PERSONAL	11	39	9	78	7	8	33	72	35	48	20	360
TELFÓNICA (3)	11	31	17	30	1	36	32	579	30	53	13	833
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	389	0	0	0	389
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	130	0	0	0	130
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	473	0	0	0	473
WEB	0	0	0	0	0	0	0	130	0	0	0	130
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	188	0	0	0	188
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	50	0	0	0	50
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
Total	22	70	26	108	8	44	65	2,022	65	101	33	2,564

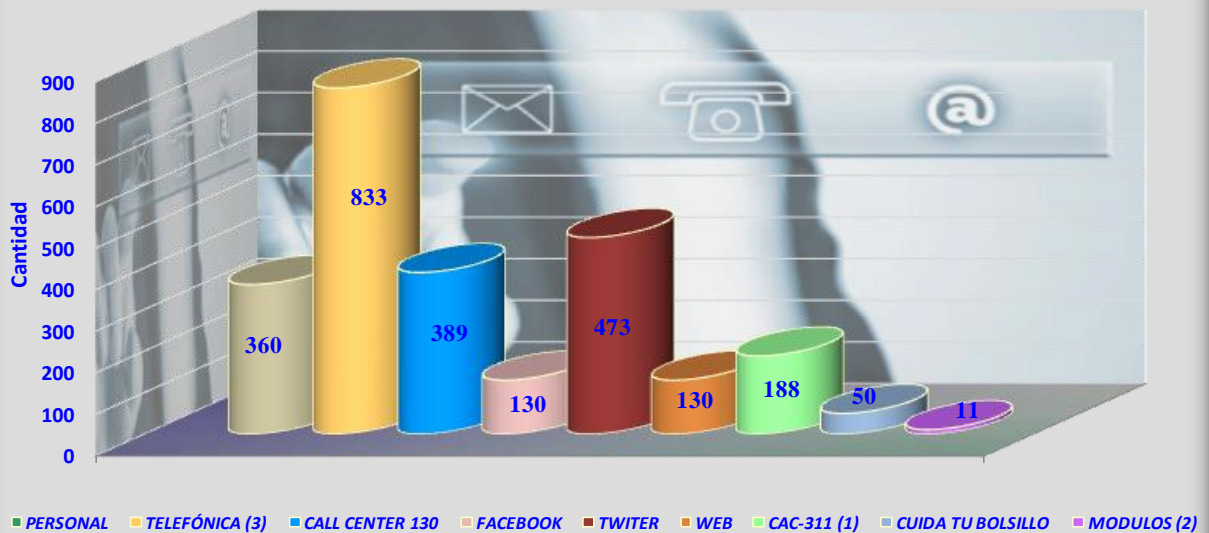
(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO

CONSOLIDADO DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL



Fuente: ACODECO

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

Enero - Agosto 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	155	331	208	953	23	235	121	6,552	810	639	187	10,214
TELEFÓNICA (3)	16	86	74	16	0	64	33	5,755	351	92	50	6,537
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1,584	0	0	0	1,584
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)	273	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	273
Total	444	417	282	969	23	299	154	16,374	1161	731	237	21,091

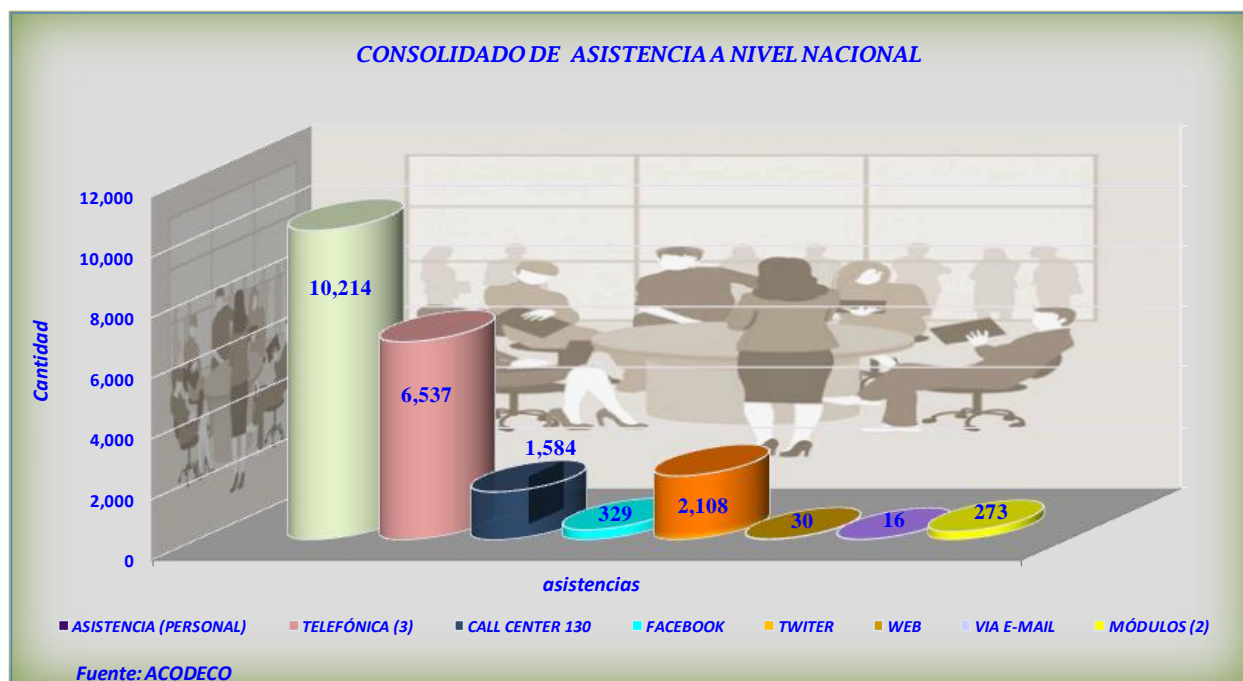
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	92	7,420,674.15
CLÁUSULA ABUSIVA	47	880,601.88
VICIO OCULTO	41	1,772,428.95
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	39	309,749.89
COBRO INDEBIDO	25	529,136.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	1,109,660.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	742,427.97
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	321,787.92
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	369,400.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	140,550.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	59,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	5,078.50
TOTAL	284	13,660,496.06

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	90	3,968,446.92
DESISTIMIENTO	69	3,826,539.90
FALLO A FAVOR	2	10,345.00
TOTAL	161	7,805,331.82

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA	17
CENTRAL PARK PANAMA	11
ECONOCASA	11
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	7
GRUPO FERCASA, S.A.	6
REY 4, S.A.	6
BARCELONA HOLDING CORP	5
CJ BROKERS REAL ESTATE	4
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	4
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	4
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	4
SUCASA	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO	2
BARBERY HOLDING	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
FARRÉ PANAMÁ REAL ESTATE	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
GRUPO SUAREZ	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INMOBILIARIA PREMIER TOWER, S.A.	2
L. FERNANDO, S.A	2
LIMBERGH TOWERS, S.A.	2
LUXORY CORP.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA MARBELLA (NETWORKS VACATION)	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
SILVER MOTOR	2
VILLA CANDELARIA, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
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
C PARADISE, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
CANAAN DEVELOPMENT	1
CANAAN DEVELOPMENT / CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / CORPORACIÓN MONTE LUNA, S	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / GRUPO ED, S.A.	1
CJ BROKERS/CONSTRUCTORA CRIMSON	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
DESARROLLO EL LIMON	1
DESARROLLO FERCASA, S.A./TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DILINTER, S.A.	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	1
EL ROBLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
FARBEN, S.A.	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
GRUPO E D, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO RIGA, S.A. / DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
GRUPO SUAREZ / DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
HAUS, S.A.	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL	1
ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152	1
ICON TOWER 8A, S.A.	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 PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INNOMAX 2009, S.A.	1
INTERFINANCE INTERPRISES, CORP	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LAND GROUP, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	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 ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA EL TECA	1
PROMOTORA HOLILAN COMPANY, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
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 GROUP, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RG HOTELES CAMPO FARALLON.	1
ROBERTO RICHARD HUMBERT	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC.	1
SUCABEAR, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
THE GROUP / LUMIERE PANAMA, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VICTORY CORP	1
VILLAS DE LA COLONIA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
XINGULAR WAREHOUSING	1
TOTAL	284
<i>Fuente: ACODECO</i>	

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	81	1,708,646.83
VICIO OCULTO	15	296,708.86
CLÁUSULA ABUSIVA	8	13,449.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	70,070.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	44,840.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	128,733.25
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	55,425.00
VENTA ENGAÑOSA	2	43,790.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,400.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	126	2,376,462.94

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	33	553,195.39
ACUERDOS	26	510,039.00
TOTAL	59	1,063,234.39

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO SILABA	33
PETRO AUTOS, S.A.	20
RICARDO PEREZ, S.A.	14
PANAMOTOR	12
MOTORES JAPONESES	8
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	7
EMPRESAS MELO, S.A.	6
LUMOVIL, S.A.	4
FORD AUTO PANAMA	3
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	2
CONSULTENOS, S.A.	1
COPAMA	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HENKEN	1
M&EMOTORS PANAMA	1
MOTORES DIAZ	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUZUKI	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	125
FUENTE: ACODECO	

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	386,873.93
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	12,493.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
TOTAL	36	422,877.65

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	15	168,903.51
ACUERDO	4	32,183.21
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
TOTAL	20	206,147.71

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIP MOTOR, S.A.	6
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO JARUM	2
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
AUTOMOBILE COMPANY, S.A.	1
AUTOMOVIL CAR RENTAL	1
BUSET CAR CENTER	1
CAP RENT, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
FULL CARS INC	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
INTEROCEANIC TRUCKS CORP.	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
TECNICAR CENTER	1
VELS CARS	1
XTREME ACTION PANAMA	1
TOTAL	36

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN NACIONAL		
Período: Enero - Agosto 2015		
Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015		
MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,499.98
TOTAL	1	4,499.98
FUENTE: ACODECO		
CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN		
Período: Enero - Agosto 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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	6,302.23
FALTA DE INFORMACIÓN	1	2,785.52
TOTAL	4	9,087.75

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	2	2,988.80
ACUERDOS	1	2,674.97
TOTAL	3	5,663.77

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

FUENTE: ACODECO