



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

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Conciliación  
Diciembre, 2016**



**Enero, 2017**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Claúsula abusiva	276	22.7	62,684.50	17,300,921.82
Incumplimiento de garantía	262	21.5	23,201.26	6,078,729.12
Incumplimiento de contrato	197	16.2	55,002.03	10,835,399.75
Falta de información comercial	150	12.3	23,209.08	3,481,361.63
Vicio oculto	77	6.3	41,926.86	3,228,367.93
Cobro indebido	72	5.9	10,575.94	761,467.87
Devolución de dinero/abono	51	4.2	7,987.12	407,343.23
Aclaración de contrato	42	3.5	43,423.81	1,823,800.02
Incumplimiento de servicio	38	3.1	13,334.75	506,720.59
Veracidad de la publicidad	13	1.1	43,845.62	569,993.00
Resolución contrato	13	1.1	14,683.29	190,882.80
Anulación de contrato	10	0.8	7,826.18	78,261.84
Custodia de bien	4	0.3	5,823.01	23,292.04
Venta engañosa	3	0.2	38,981.67	116,945.00
Rescindir contrato	3	0.2	3,003.33	9,010.00
Mercancía defectuosa	2	0.2	12,371.43	24,742.85
Abono retenido	2	0.2	4,650.00	9,300.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	27,734.17	27,734.17
<b>TOTAL</b>	<b>1,216</b>	<b>100.0</b>	<b>37,396.61</b>	<b>45,474,273.66</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	194	27.9	37,091.14	7,195,681.24
Acuerdo en audiencia/Varios	151	21.7	30,603.66	4,621,152.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	80	11.5	28,499.43	2,279,954.32
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	69	9.9	30,799.22	2,125,146.16
Abandono	59	8.5	22,180.79	1,308,666.59
Pendiente constancia Desistimiento	43	6.2	28,921.53	1,243,625.73
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	30	4.3	26,597.60	797,928.09
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	28	4.0	29,632.78	829,717.83
Acuerdo en audiencia/Reparación	24	3.5	49,305.86	1,183,340.59
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	7	1.0	88,651.91	620,563.35
Acuerdo/Reparación	3	0.4	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.4	87,966.67	263,900.00
Acuerdo/Devolución	1	0.1	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.1	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.1	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.1	14,849.00	14,849.00
<b>TOTAL</b>	<b>695</b>	<b>100.0</b>	<b>32,740.29</b>	<b>22,754,504.97</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	635
Agencia de autos	234
Hoteles o planes vacacionales	114
Venta de autos usados	73
Material didáctico	50
Taller de reparación de autos	16
Decoración	16
Cursos de inglés	13
Agencias de viajes	7
Escuelas / colegio	6
Constructoras	5
Fábricas de muebles	5
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Repuestos para autos	4
Librerías	3
Alquiler de autos	2
Bancos	2
Mueblerías	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Telefonia	2
Servicio de intermediación	2
Bienes y raíces	2
Almacén por departamentos	1
Celulares	1
Clínicas	1
Joyería/Relojerías	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Restaurantes / fondas	1
Materiales de construcción	1
Farmacias	1
Industrial	1
Eventos artísticos	1
Bares,cantinas y bodegas	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Universidad	1
Servicios Profesionales	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,216</b>

**Fuente: ACODECO**

**DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS Y TIPO DE LEY**  
SEDE CENTRAL  
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016  
CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	590	100
<b>TOTAL</b>	<b>590</b>	<b>100</b>
<b>LEY 6 DE 1987</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	322	64.3
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	35	7.0
Descuentos en medicamentos	32	6.4
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	27	5.4
Falta de información en descuento jubilado	16	3.2
No hay fila para jubilados	14	2.8
No otorgan 50% jubilado recreación	8	1.6
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	8	1.6
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	8	1.6
Descuentos por servicios públicos	7	1.4
Descuentos por servicios profesionales	7	1.4
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	7	1.4
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	4	0.8
No otorgan desc. jubilados 20% prótesis y apar ayu	2	0.4
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	1	0.2
Descuentos en medicamentos	1	0.2
No dan desc. de jubilado 20% y 15% en honorario. med	1	0.2
Descuento de ley 134 discapacitados	1	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>501</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 45 DE 2007</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Publicidad no veraz o engañosa	325	14.2
Productos sin precio a la vista	310	13.6
Productos vencidos	225	9.9
Falta de información propina	207	9.1
Escáner	180	7.9
Balanzas	125	5.5
Productos con doble precio	110	4.8
Decreto No.20 gas de 25 lbs	92	4.0
Falta de información en contratos de colegios	90	3.9
No cumplen	73	3.2
Falta de información	67	2.9
Billetes de B/50.00 Y 100.00	64	2.8
Los surtidores estan descalibrados	63	2.8
No dieron constancia de pago	47	2.1
Productos Deteriorados o mal estado	37	1.6
Cobro del % adicional al precio	36	1.6
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	32	1.4
Peso neto	30	1.3
Productos sin fecha de vencimiento	26	1.1
No dan centavo devuelto	25	1.1
Discriminación	24	1.1
Venta atada	19	0.8
Falta de Información-inexistencia de piezas de autos	19	0.8
Cobro del 7% en útiles escolares	18	0.8
Combustible	14	0.6
Falta de información en publicidad	7	0.3
Materiales de construcción	5	0.2
Rechazo de la moneda de un balboa	5	0.2
Monopolio	3	0.1
No aceptan centavos	3	0.1
Venta condicionada	2	0.1
Información no veráz	1	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>2,284</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 81 DE 2009</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	49	54.4
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	41	45.6
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>
<b>LEY 134 DE 2013</b>		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de ley 134 discapacitados	21	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>

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

Fuente: ACODECO

**DENUNCIAS RECIBIDAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA NACIONAL**  
**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	36	108	178	0	29	51	226	53	86	30	809
TELEFÓNICA (3)	28	46	35	119	0	40	107	1,265	30	42	21	1,733
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	209	0	0	0	209
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	762	0	0	0	762
APP MOVIL	0	0	0	0	0	0	0	390	0	0	0	390
WEB	0	0	0	0	0	0	0	151	0	0	0	151
CAC-311	0	0	0	0	0	0	0	335	0	0	0	335
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	33
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	56	0	0	0	56
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>82</b>	<b>143</b>	<b>297</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>158</b>	<b>3,486</b>	<b>83</b>	<b>128</b>	<b>51</b>	<b>4,537</b>

(2): La Peatonal, Albrook Mall y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

**ASISTENCIAS REALIZADAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA NACIONAL**  
**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

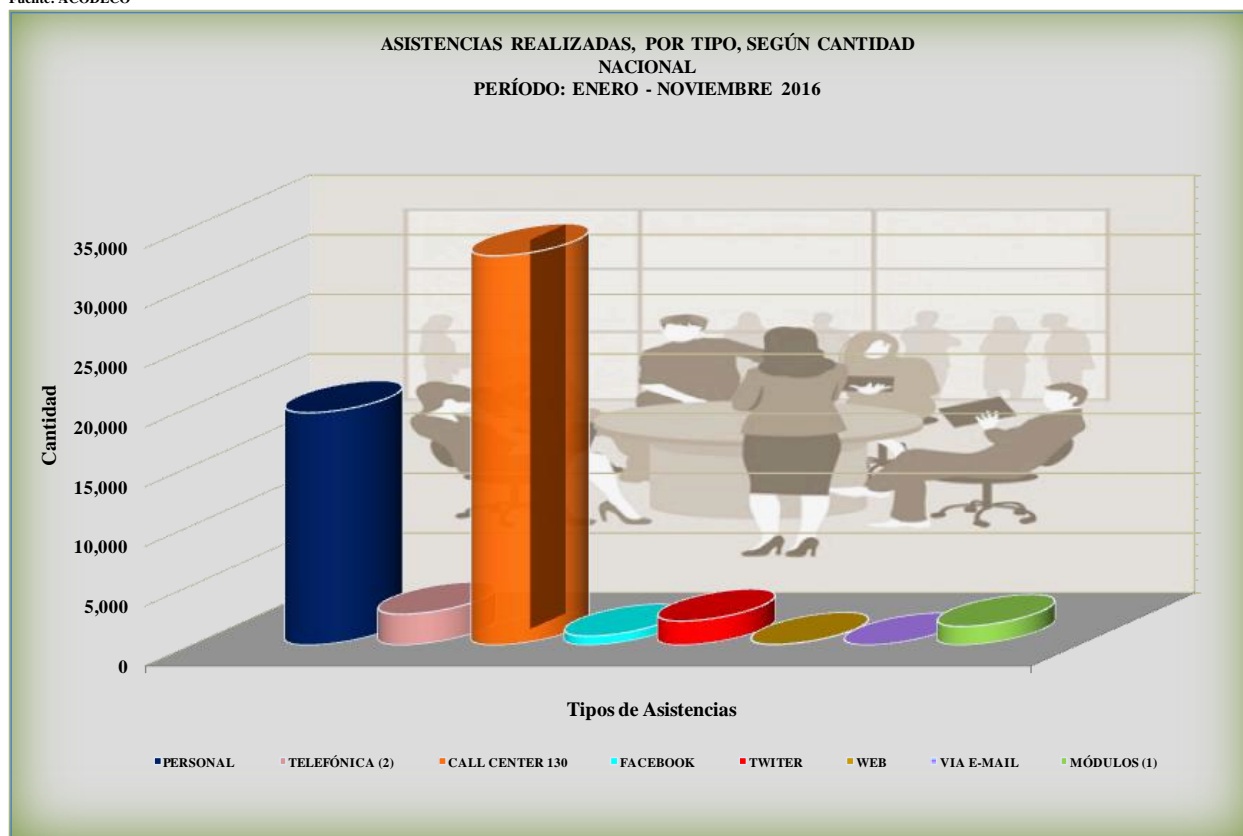
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	388	440	606	1,665	0	775	180	10,320	4,831	1,654	355	21,214
TELFÓNICA (2)	20	126	112	189	0	153	110	676	1,043	135	82	2,646
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	35,930	0	0	0	35,930
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	815	0	0	0	815
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	2,264	0	0	0	2,264
WEB	0	0	0	0	0	0	0	71	0	0	0	71
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (1)	0	0	0	0	0	0	0	1,687	0	0	0	1,687
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>566</b>	<b>718</b>	<b>1,854</b>	<b>0</b>	<b>928</b>	<b>290</b>	<b>51,763</b>	<b>5,874</b>	<b>1,789</b>	<b>437</b>	<b>64,627</b>

Nota: Los datos que se reflejan en Call Center para Panamá; incluyen las llamadas telefónicas, página de acodeco, chat en línea, info@acodeco.gob.pa, app móvil y CAC 311. No todas las asistencias son denuncias.

(1): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(2): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	196	16,389,993.60
Incumplimiento de contrato	158	10,509,975.17
Falta de información comercial	77	3,028,652.44
Cobro indebido	67	717,919.15
Vicio oculto	37	2,266,572.84
Incumplimiento de garantía	33	1,835,249.52
Devolución de dinero/abono	33	273,018.25
Aclaración de contrato	16	1,764,642.02
Veracidad de la publicidad	7	544,993.00
Resolución contrato	5	170,440.80
Anulación de contrato	2	53,995.00
Incumplimiento de servicio	1	73,000.00
Venta engañosa	1	3,670.00
Abono retenido	1	1,300.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
<b>TOTAL</b>	<b>635</b>	<b>37,661,155.96</b>

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	205	10,133,233.82
Desistimientos	141	8,145,126.25
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>18,909,521.38</b>

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2015 pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**



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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 febrero de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
EL POBLADO PANAMA, S.A.	36
KRISHEL INVESTMENT, INC.	22
MYSTIC TOWER, S.A.	21
INVERSIONES DECURIA, S.A.	18
AVANCE URBANO, S.A.	17
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	12
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	10
INVERSIONES EMET, S.A.	10
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	9
SAN LORENZO PROPERTY	9
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	9
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	8
CASAS DE PLAYA, S.A.	8
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	8
CENTRAL PARK PANAMA	7
EDISON GARDEN CORP.	7
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	7
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	7
DESARROLLO EL LIMON	6
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	6
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	6
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	6
SUCASA	6
INMOBILIARIA Q, S.A.	5
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP.	5
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	5
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE.	5
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	5
PEDRO BIENES RAICES	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	5
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	5
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	4
CJ BROKERS REAL ESTATE	4
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	4
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	4
LOTES Y URBANISMO, S.A.	4
MYSTIC VALLEY	4
PROMOTORA SANTA BARBARA	4
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	4
THE ONE ASSETS CORP.	4
VISTA VERDE, S.A.	4
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC.	3
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
PARIS HILTON, S.A.	3
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	3
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
ADCO HABITAD	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
BARBERY HOLDING INC	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BRISAS DEL OESTE, S.A.	2
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
CONSTRUCCIONES AQUA, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	2
DESARROLLO LAS MENDOZAS	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DILINTER, S.A.	2
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	2
INMOBILIARIA YITZELLY, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS CONCAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
JETSTREAM, S.A.	2
JHM DEVELOPMENT, S.A.	2
LA CHORRERANA, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC. / CASA GROUP	2
MI CONDADO, S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS.	2
PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A. / QUIJANO TRUST	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	2
PROYECTO SCALA, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
SHELBY OAKS, S.A. / GRUPO HAUS, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
TEE ONE, S.A. / PROMOTORA HAUS, S.A.	2
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	2
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	2
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	2
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	2
ALTTUM	1
AGROGANADERA SANTA INES	1
BARCELONA HOLDING CORP	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES	1
AMIGOS CONSTRUCTORES	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
ATACANA INMOBILIARIA, S.A.	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. / INMOBILIARI	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BWH HOLDINGS, S.A.	1
CIA RAMI PANAMA. S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
CONTINENTAL VAYAGES PTY, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE / ICON TOWER 8A, S.A.	1
CJ BROKERSREAL ESTATE / JARDINES DE VIGO, S.A.	1
COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC	1
COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLOS NACIONALES, S.A.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA NORMANDIA, S.A.	1
CONSTRUCTORA SFM, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
CONSTRUCTORA SUAREZ / PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EL CRISOL, R.L.	1
CORAL PARK INC.	1
CORIN BUSINESS, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DALI TOWER, S.A.	1
DEREK CONSTRUCTION, S.A.	1
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO PUNTARENA, S.A.	1
DESARROLLO SHANGRI-LA, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE RL	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
DOLTA INVESTMENT, INC.	1
DON CASA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
ECO AMBIENTE FM, S.A.	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE.	1
EL BOSQUE	1
GAL PROMOTER, S.A.	1
EL ROBLEDAL, S.A.	1
EL SITIO COMPANY,S.A	1
FARBEN, S.A.	1
FARRÉ PANAMÁ	1
FAYETTE VILLE	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FLAMINGO PARADISE, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
GESMAR BALBOA, S.A.	1
GOLF FOREST PROPERTIES INC.	1
GREENHOUSE SANTIAGO, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO B 3 S.A	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S.A.	1
GRUPO JEC PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO REALITY LAND LAKE, S.A.	1
GRUPO SHAHANI	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
GS VENTAS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
IAR GROUP, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA BÁGALA	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES / PRADERAS DEL NORTE, S	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMOBILIARIA MASALDES, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES GRUPO DOUGLAS, S.A.	1
INVERSIONES LORETO INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES MILLA 8, S.A.	1
INVERSIONES NOVATERRA, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S.	1
JOAFO, S.A.	1
JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA	1
LIMPA S.A.	1
LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	1
MARVAL PROJECTS CORPORATION	1
MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP	1
MYS, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NELO, S.A.	1
NES INVESTMENTS, S.A.	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, S.A.	1
ORIA MANAGEMENT, S.A.	1
P.B. CORPORATION, INC.	1
PANAPROJECTS, S.A.	1
NPU PANAMA, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DEL RIO, S.A.	1
PRETY HOUSE	1
PRIMAVERA PANAMA, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA RANA AZUL	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA MARES, S.A	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO	1
PROYECTOS CUBITA, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
RESIDENCIAL EL TORREON, S.A.	1
SEÑORIAL LOS CACIQUES	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SKY GOLF CORP.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
SUCRE, ARIAS & REYES TRUST SERVICE, S.A. / CENTRO	1
THE GROUP PANAMA / MYSTIC VALLEY, S.A.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A. /	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
TS PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
VIVITAT	1
WILMAR GROUP CORP.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
<b>TOTAL</b>	<b>635</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	169	3,707,094.51
Vicio oculto	33	814,222.84
Falta de información comercial	11	219,427.65
Incumplimiento de servicio	6	31,902.87
Claúsula abusiva	6	16,239.50
Venta engañosa	2	113,275.00
Devolución de dinero/abono	2	52,609.97
Mercancía defectuosa	2	24,742.85
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Cobro indebido	1	3,159.35
Veracidad de la publicidad	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>5,007,374.54</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	71	1,267,754.25
Desistimiento	48	988,883.18
Fallo a favor	6	106,677.00
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>2,363,314.43</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	59
PETROAUTOS, S.A.	40
PANAMOTOR	31
MOTORES JAPONESES	22
RICARDO PEREZ, S.A.	18
BAHIA MOTORS, S.A.	11
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
EXCEL AUTOMOTRIZ	8
LUMOVIL, S.A.	5
EMPRESAS MELO, S.A.	5
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	4
CONSULTENOS, S.A.	4
BAVARIAN MOTORS	4
TESA	3
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
COPAMA	2
PANAMEÑA DE MOTORES	1
MARINE BROKERS	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	48	398,620.47
Incumplimiento de contrato	7	53,013.00
Falta de información comercial	6	57,480.00
Vicio oculto	5	120,849.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>687,353.22</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	28	223,640.89
Acuerdo	16	198,571.88
Fallo a favor	5	34,445.58
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>456,658.35</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**



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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	6
TRAFFIC MOTOR, S.A.	5
FAT CAR'S	4
GOLDEN MOTOR, S.A.	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
AUTO PLUS	2
AUTOS TALIA	2
AUTOS VIP	2
BORCA MOTORS, S.A.	2
CHAMPION MOTOR	2
MP AUTOS	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
PTY CAR CENTER	2
AUTO FACIL PANAMA. S.A.	1
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO SMART	1
AUTO STAR, S.A	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOMOBILE CAR RENTAL	1
BEST CAR	1
DASOO, S.A.	1
FAR CAR'S	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
INVERSIONES MARISARAH	1
M.P. AUTOS	1
PTCAR PANAMA TOP CAR	1
SUM MOTORS S.A	1
TALLER Y GRUAS DE LA 24 DE DICIEMBRE, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
USED CARS,COM.PA	1
VENTA DE AUTOS EL PRIMO	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Devolución de dinero/abono	1	5,575.00
Aclaración de contrato	1	1,461.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>7,036.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	2	7,036.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>7,036.00</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	3	24,807.10
Vicio oculto	1	21,999.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>46,806.10</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	2	6,419.96
Acuerdo en audiencia/Varios	1	7,133.69
Fallo a favor	1	2,700.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>16,253.65</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de servicio	1	55.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>55.00</b>

NOTA: Para este año no se han recibido quejas por esta actividad.

**Fuente: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Abandono	1	55.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>55.00</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MOBILE INTERNATIONAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Fuente: ACODECO**