



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

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



Diciembre , 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	213	24.4	22,400.80	4,771,369.79
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	187	21.4	58,277.00	10,897,799.87
CLÁUSULA ABUSIVA	98	11.2	11,998.91	1,175,893.39
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	88	10.1	5,743.31	505,411.59
VICIO OCULTO	75	8.6	34,586.00	2,593,950.21
ACLARACIÓN DE CONTRATO	58	6.6	22,183.19	1,286,625.14
COBRO INDEBIDO	43	4.9	14,732.75	633,508.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	43	4.9	8,763.62	376,835.64
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	33	3.8	38,431.46	1,268,238.28
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	1.0	92,632.32	833,690.92
MERCANCÍA DEFECTUOSA	9	1.0	20,553.12	184,978.10
CUSTODIA DE BIEN	5	0.6	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
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.2	65,904.00	131,807.99
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	3,085.20	3,085.20
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
TOTALES	874	100.0	28,626.79	25,019,813.65

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 - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	101	24.4	22,606.59	2,283,265.66
ABANDONO	83	20.0	30,867.19	2,561,976.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	55	13.3	13,980.31	768,916.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	47	11.4	22,890.67	1,075,861.51
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	47	11.4	40,164.73	1,887,742.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	5.8	45,405.68	1,089,736.21
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	4.3	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.2	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.7	51,516.68	360,616.75
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	7	1.7	14,923.84	104,466.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.2	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.2	26,431.74	132,158.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.0	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	414	100.0	27,821.75	11,518,205.23

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	106	23.8	32,504.16	3,445,440.84
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	320	71.9	34,633.50	11,082,719.31
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	5	1.1	28,149.24	140,746.19
ILOCALIZABLE	14	3.1	17,909.84	250,737.70
TOTALES	445	100.0	33,527.3	14,919,644.04

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	395
Agencia de autos	190
Hoteles o Planes Vacacionales	65
Venta de Autos Usados	57
Funerarias	22
Taller de Reparación de Autos	14
Material Didactico	14
Agencias de Viajes	11
Decoración	10
Constructoras	9
Escuelas/Colegio	9
Bienes y Raices	8
Cursos de Inglés	6
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	5
Dentista	5
Agencia de Motos	5
Repuestos para autos	4
Eventos Artísticos	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
Fábricas de Muebles	2
Equipo Pesado	2
Almacén de Ropa y Calzados	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguros	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Agencia de Cobro	1
Remodelación	1
Servicios Públicos	1
Total	874

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2015

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	564	100
TOTALES	564	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	189	54.3
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	46	13.2
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	29	8.3
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	26	7.5
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	17	4.9
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	11	3.2
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	9	2.6
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	8	2.3
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	5	1.4
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
TOTALES	348	100.0

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	253	17.1
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	244	16.5
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	189	12.8
ESCÁNER	89	6.0
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	84	5.7
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	77	5.2
NO CUMPLEN	76	5.1
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	75	5.1
BALANZAS	64	4.3
FALTA DE INFORMACION PROPINA	44	3.0
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	34	2.3
VENTA ATADA	33	2.2
PESO NETO	29	2.0
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	28	1.9
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	24	1.6
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	24	1.6
FALTA DE INFORMACIÓN	18	1.2
FALTA DE INFORMACIÓN-INEXISTENCIA DE PIEZAS DE AUTOS	15	1.0
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	13	0.9
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	11	0.7
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	8	0.5
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	8	0.5
INFORMACION NO VERAZ	8	0.5
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	8	0.5
COMBUSTIBLE	7	0.5
DISCRIMINACIÓN	5	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	2	0.1
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
TOTALES	1,482	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	66.7
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	1	33.3
TOTALES	3	100.0

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

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

Enero - Noviembre 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
OFICINA	13	59	67	113	7	10	44	121	52	65	35	586
TELFÓNICA (3)	13	50	74	44	1	51	38	747	41	64	16	1,139
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	503	0	0	0	503
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	178	0	0	0	178
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	570	0	0	0	570
WEB	0	0	0	0	0	0	0	158	0	0	0	158
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	266	0	0	0	266
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	71	0	0	0	71
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
Total	26	109	141	157	8	61	82	2,628	93	129	51	3,485

(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 enero de 2016

Enero - Noviembre 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	184	476	299	1,329	23	308	209	9,283	1,425	1,082	234	14,852
TELEFÓNICA (3)	17	130	97	32	0	75	42	7,551	492	182	62	8,680
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	2,048	0	0	0	2,048
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	881	606	396	1361	23	383	251	21,365	1,917	1,264	296	28,743

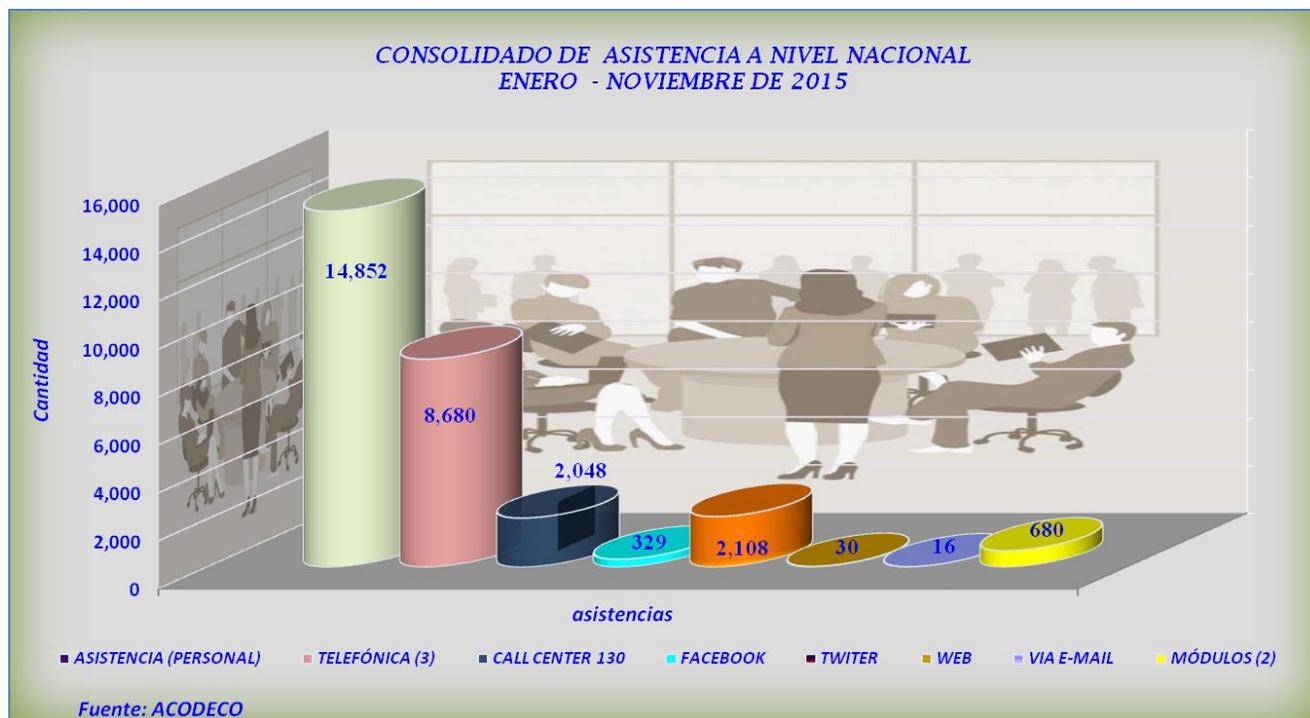
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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 - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	142	10,483,912.73
CLÁUSULA ABUSIVA	59	1,063,872.66
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	52	399,315.98
VICIO OCULTO	45	1,846,705.92
COBRO INDEBIDO	36	597,100.62
ACLARACIÓN DE CONTRATO	17	1,235,560.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	16	1,189,951.03
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	1,188,403.43
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
TOTAL	395	19,047,930.84

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

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	121	5,120,389.80
DESISTIMIENTO	75	3,795,162.32
FALLO A FAVOR	3	124,158.00
TOTAL	199	9,039,710.12

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 - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	21
CENTRAL PARK PANAMA	12
ECONOCASA	11
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
GRUPO FERCASA, S.A.	8
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	8
KRISHEL INVESTMENTS, INC	6
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
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	5
BARBERY HOLDING INC	4
BRISAS DEL OESTE, S.A.	4
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	4
GRUPO SUAREZ	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	4
SUCASA	4
DESARROLLO ESPECIALIZADA DE INVERSION, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	3
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	3
LIMBERGH TOWERS, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	3
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
SKY GOLF CORP., S.A. / GRUPO SHAHANI.	3
AGROGANADERA PRADO	2
C PARADISE, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	2
CONDominio ELMARE, S.A.	2
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO EL LIMON	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 ED, S.A.	2
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
ICON TOWER 8A, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INVERSIONES LIPANES, 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 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
SAN LORENZO PROPERTY	2
SILVER MOTOR	2
TEE ONE, S.A.	2
THE GROUP, PANAMÁ REALTORS CORP.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLA CANDELARIA, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
ADAMA REAL ESTATE, S.A.	1
CASAMAR FASE 1 Y 11, 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
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO	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 ARRAJAN	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
CIUDAD EL AMANECER	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, 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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DECURIA, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	1
EPTA, S.A. / SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC.	1
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	1
EL ROBLLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
EURO CARIBE PROPERTIES, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FIESTA PLAZA, 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
INMOBILIARIA Q, 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 LAS VERDES, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS, 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
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KARSA	1
KINGS PROMOTIONS, S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S. A.	1
MACEDONIA TOWERS, INC.	1
MEGA VENTAS PANAMA CORP. / PROMOTORES SOCIALES	1
MSG ENTERPRISE, 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
MANHATTAN ONE INC.	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MI VIVIENDA, S.A	1
MYSTIC GARDEN, INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A. / HAGARES ISN.	1
PEDRO BIENES RAICES	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
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
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
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SUCABEAR, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1
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
WILMAR GROUP CORP.	1
XINGULAR WAREHOUSING	1
TOTAL	395

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	125	2,756,223.39
VICIO OCULTO	22	551,944.36
CLÁUSULA ABUSIVA	9	13,749.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	145,949.31
MERCANCÍA DEFECTUOSA	8	147,950.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	106,570.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	44,840.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	3,900.00
VENTA ENGAÑOSA	2	43,790.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	190	3,826,316.06

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

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	44	804,890.64
ACUERDOS	42	808,093.83
TOTAL	86	1,612,984.47

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 - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO SILABA	45
PETRO AUTOS, S.A.	32
PANAMOTOR	26
RICARDO PEREZ, S.A.	20
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	14
MOTORES JAPONESES	12
EMPRESAS MELO, S.A.	8
LUMOVIL, S.A.	5
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
BAVARIAN MOTOR	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
CONSULTENOS S.A.	1
COPAMA	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	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
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
SUZUKI	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	190

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	47	585,460.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	10,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	16,193.21
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	7,760.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
TOTAL	57	630,524.58

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

Período: Enero - Noviembre 2015

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDOS	14	138,566.21
DESISTIMIENTO	13	134,700.51
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
TOTAL	28	278,327.71

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 - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIP MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	3
FARID MOTOR	2
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	2
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
SUN MOTORS, S.A.	2
INVERSIONES MARISARAH	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 MOTOR	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
COOPERATIVA DE TRANSPORTE EXPRESO TOCUMEN R.L.	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	57

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero -Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero 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 - Noviembre 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 - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 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