



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

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



Diciembre, 2016

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	240	21.5	22,741.74	5,458,017.53
Claúsula abusiva	239	21.4	59,434.73	14,204,900.17
Incumplimiento de contrato	185	16.6	56,291.59	10,413,943.75
Falta de información comercial	140	12.6	23,654.16	3,311,582.63
Cobro indebido	71	6.4	10,652.72	756,342.87
Vicio oculto	71	6.4	42,719.09	3,033,055.19
Devolución de dinero/abono	50	4.5	8,066.86	403,343.23
Aclaración de contrato	39	3.5	46,627.26	1,818,463.02
Incumplimiento de servicio	35	3.1	13,935.20	487,731.84
Veracidad de la publicidad	12	1.1	38,457.75	461,493.00
Resolución contrato	11	1.0	15,182.98	167,012.80
Anulación de contrato	7	0.6	9,708.83	67,961.84
Custodia de bien	4	0.4	5,823.01	23,292.04
Venta engañosa	3	0.3	38,981.67	116,945.00
Rescindir contrato	3	0.3	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
TOTAL	1,115	100.0	36,587.33	40,794,871.93

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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	176	27.9	36,816.37	6,479,681.80
Acuerdo en audiencia/Varios	141	22.4	29,144.09	4,109,316.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	71	11.3	28,829.19	2,046,872.64
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	65	10.3	29,347.58	1,907,592.61
Abandono	50	7.9	21,157.87	1,057,893.59
Pendiente constancia Desistimiento	38	6.0	29,793.24	1,132,143.23
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	27	4.3	28,724.32	775,556.63
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	26	4.1	31,532.66	819,849.18
Acuerdo en audiencia/Reparación	20	3.2	40,242.28	804,845.59
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	1.0	90,077.23	540,463.35
Acuerdo/Reparación	3	0.5	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.5	87,966.67	263,900.00
Acuerdo/Devolución	1	0.2	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.2	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.2	14,849.00	14,849.00
TOTAL	630	100.0	32,099.91	20,222,943.69

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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	581
Agencia de autos	219
Hoteles o planes vacacionales	104
Venta de autos usados	65
Material didáctico	45
Decoración	16
Taller de reparación de autos	14
Cursos de inglés	13
Agencias de viajes	7
Constructoras	5
Escuelas / colegio	5
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Repuestos para autos	4
Librerías	3
Fábricas de muebles	3
Alquiler de autos	2
Bancos	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Telefonia	2
Bienes y raíces	2
Almacén por departamentos	1
Celulares	1
Clínicas	1
Joyería/Relojerías	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Mueblerías	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
Servicio de intermediación	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	1,115

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 - NOVIEMBRE 2016
CONTROL DE PRECIO**

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	553	100
TOTAL	553	100
LEY 6 DE 1987		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	288	64.3
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	32	7.1
Descuentos en medicamentos	31	6.9
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	23	5.1
No hay fila para jubilados	13	2.9
Falta de información en descuento jubilado	11	2.5
No otorgan 50% jubilado recreación	8	1.8
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	8	1.8
Descuentos por servicios públicos	7	1.6
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	7	1.6
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	7	1.6
Descuentos por servicios profesionales	6	1.3
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	4	0.9
No dan desc. de jubilado 20% y 15% en honorario. med	1	0.2
No otorgan desc. jubilados 20% protesis y apar ayu	1	0.2
Descuento de ley 134 discapacitados	1	0.2
TOTAL	448	100.0
LEY 45 DE 2007		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos vencidos	198	9.7
Productos sin fecha de vencimiento	23	1.1
Productos sin precio a la vista	283	13.9
Decreto No.20 gas de 25 lbs	85	4.2
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	59	2.9
Venta condicionada	2	0.1
Balanzas	114	5.6
Escáner	159	7.8
Peso neto	28	1.4
Discriminación	22	1.1
Falta de información	52	2.6
Combustible	13	0.6
Materiales de construcción	5	0.2
Productos con doble precio	93	4.6
Cobro del % adicional al precio	35	1.7
Falta de información propina	191	9.4
Rechazo de la moneda de un balboa	2	0.1
Falta de información en contratos de colegios	85	4.2
Monopolio	3	0.1
No cumplen	64	3.1
No dan centavo devuelto	23	1.1
Publicidad no veraz o engañosa	274	13.5
No dieron constancia de pago	37	1.8
Productos Deteriorados o mal estado	31	1.5
Los surtidores estan descalibrados	56	2.8
Cobro del 7% en útiles escolares	18	0.9
Falta de información en publicidad	7	0.3
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.0
Venta atada	19	0.9
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	32	1.6
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	18	0.9
No aceptan centavos	3	0.1
TOTAL	2,035	100.0
LEY 81 DE 2009		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	41	55.4
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	33	44.6
TOTAL	74	100.0
LEY 134 DE 2013		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de ley 134 discapacitados	19	100.0
TOTAL	19	100.0

*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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	32	108	156	0	29	43	210	50	80	23	743
TELEFÓNICA (3)	19	46	35	88	0	35	97	1,192	29	38	14	1,593
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	201	0	0	0	201
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	691	0	0	0	691
APP MOVIL	0	0	0	0	0	0	0	270	0	0	0	270
WEB	0	0	0	0	0	0	0	138	0	0	0	138
CAC-311	0	0	0	0	0	0	0	317	0	0	0	317
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	33
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18
TOTAL	31	78	143	244	0	64	140	3,129	79	118	37	4,063

(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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

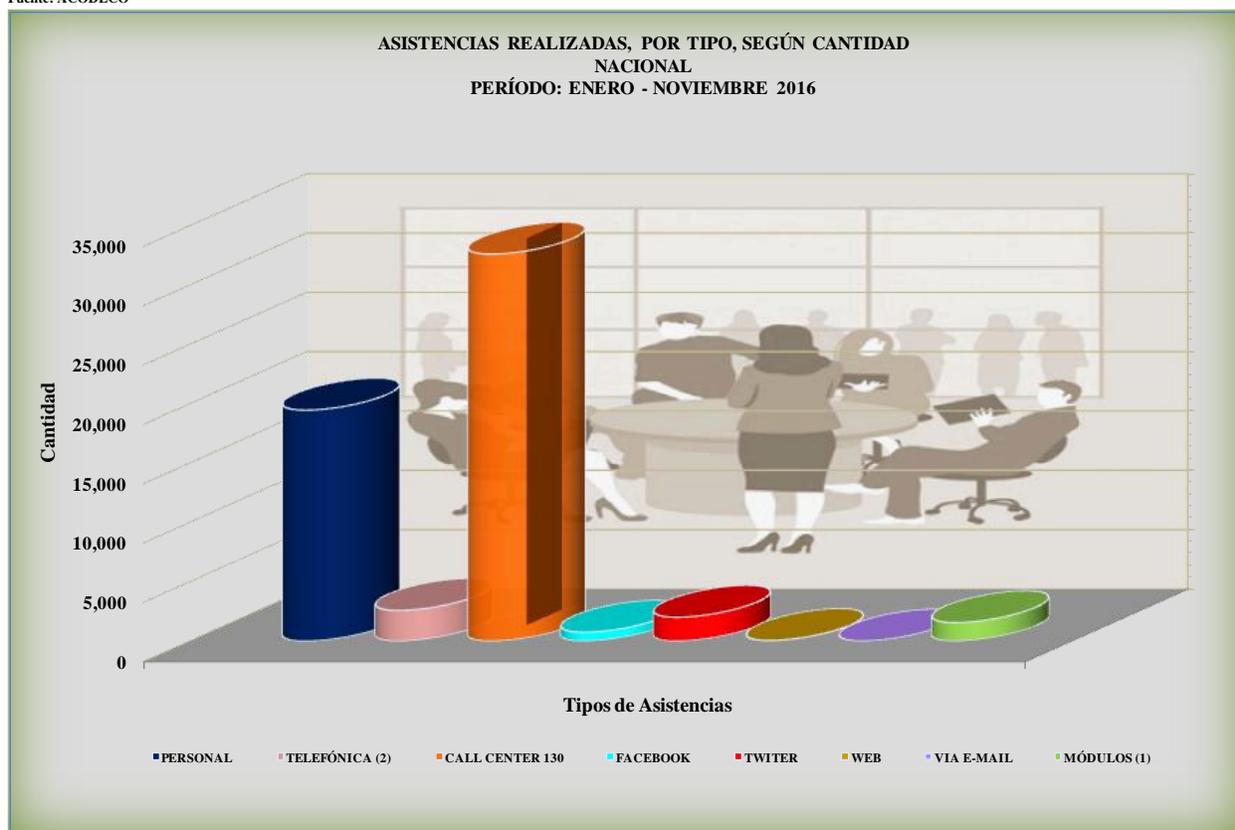
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	386	413	376	1,547	0	720	171	9,460	4,513	1,535	342	19,463
TELFÓNICA (2)	20	126	97	173	0	142	103	676	1,043	125	77	2,582
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	32,610	0	0	0	32,610
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	747	0	0	0	747
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	2,004	0	0	0	2,004
WEB	0	0	0	0	0	0	0	53	0	0	0	53
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (1)	0	0	0	0	0	0	0	1,551	0	0	0	1,551
TOTAL	406	539	473	1,720	0	862	274	47,101	5,556	1,660	419	59,010

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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	166	13,397,580.55
Incumplimiento de contrato	149	10,128,919.17
Falta de información comercial	73	2,886,403.44
Cobro indebido	66	712,794.15
Vicio oculto	33	2,110,735.88
Devolución de dinero/abono	33	273,018.25
Incumplimiento de garantía	30	1,615,149.52
Aclaración de contrato	16	1,764,642.02
Veracidad de la publicidad	6	436,493.00
Resolución contrato	4	148,440.80
Incumplimiento de servicio	1	73,000.00
Anulación de contrato	1	49,995.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
Venta engañosa	1	3,670.00
Abono retenido	1	1,300.00
TOTAL	581	33,629,875.95

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	186	8,829,455.77
Desistimientos	126	7,252,688.66
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
TOTAL	321	16,713,305.74

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 Y DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	42
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	38
EL POBLADO PANAMA, S.A.	35
KRISHEL INVESTMENT, INC.	23
MYSTIC TOWER, S.A.	22
INVERSIONES DECURIA, S.A.	19
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	18
AVANCE URBANO, S.A.	16
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	14
CENTRAL PARK PANAMA	13
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	13
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	13
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	12
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	11
INVERSIONES EMET, S.A.	10
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	10
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	9
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	9
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	9
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	8
CASAS DE PLAYA, S.A.	8
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	8
SAN LORENZO PROPERTY	8
SUCASA	8
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	7
EDISON GARDEN CORP.	7
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	7
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	7
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	6
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	6
DESARROLLO EL LIMON	6
PEDRO BIENES RAICES	6
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	6
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	6
THE ONE ASSETS CORP.	6
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	5
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	5
INMOBILIARIA Q, S.A.	5
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP.	5
INVERSIONES LIPANES, S.A.	5
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
MYSTIC VALLEY	5
PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A. / QUIJANO TRUST	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	4

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	4
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	4
LOTES Y URBANISMO, S.A.	4
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	4
PARIS HILTON, S.A.	4
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	4
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	4
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	4
PROMOTORA SANTA BARBARA	4
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	4
ADCO HABITAD	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	3
COMATECA PANAMA, S.A.	3
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	3
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	3
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
DESARROLLO LAS MENDOZAS	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	3
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC.	3
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	3
INMUEBLES DAVID, S.A	3
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS.	3
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	3
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	3
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A. /	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
VIA TERTIA PANAMA	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ARAZI INVESTORS, INC.	2
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	2
BARBERY HOLDING INC	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	2
COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DILINTER, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	2
GRUPO ED, S.A.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA LA CREDA, S.A.	2
INMOBILIARIA LYKAR	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	2
INMOBILIARIA YITZELLY, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS CONCAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
JETSTREAM, S.A.	2
JHM DEVELOPMENT, S.A.	2
KARSA S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC. / CASA GROUP	2
LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
MYSTIC GARDEN, INC.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA COCLESANA	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
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
SKY LEVEL, S.A.	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
SU HOGAR, S.A.	2
TEE ONE, S.A. / PROMOTORA HAUS, S.A.	2
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	2
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	2
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	2
AGROGANADERA SANTA INES	1
ALCAPA, S.A.	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
ATACANA INMOCAPITAL, S.A.	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. / INMOBILIARI	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	1
BWH HOLDINGS, S.A.	1
CASA GROUP	1
CHABEDU, S.A.	1
CIA RAMI PANAMA. S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / FOREST PARK PANAMÁ INC.	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
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO (CAMIT, S.A.)	1
CONSTRUCCIONES AQUA, 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, S.A.	1
DESARROLLADORA EL PUEBLO, S.A.	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	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 FERCASTA, S.A.	1
DOLTA INVESTMENT, INC.	1
DON CASA, S.A.	1
ECO AMBIENTE FM, S.A.	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE.	1
EL BOSQUE	1
EL ROBEDAL, S.A.	1
EL SITIO COMPANY,S.A	1
ENRIQUE JOSE CHEVALIER HERRERA	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
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GAL INGENIO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GESMAR BALBOA, S.A.	1
GOLF FORREST PROPERTIES INC.	1
GREENHOUSE SANTIAGO, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO B 3 S.A	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S.A.	1
GRUPO HAUS, S.A.	1
GRUPO JEC PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	1
GRUPO NEZ	1
GRUPO REALTY 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
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
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 HUAYN, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMOBILIARIA MASALDES, S.A.	1
INMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.	1
INMOBILIRIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES CHITREANA HERRERA	1
INVERSIONES GRUPO DOUGLAS, S.A.	1
INVERSIONES LORETO INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES MILLA 8, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES NOVATERRA, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
INVERSIONES SANTA AMELIA, S.A.	1
JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S.	1
JOAFO, S.A.	1
JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LIMIPA S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	1
MARVAL PROJECTS CORPORATION	1
MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP	1
MI CONDADO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYS, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NEGOCIACIONES GLOBALES, S.A.	1
NELO, S.A.	1
NES INVESTMENTS, S.A.	1
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, 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
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PRETTY HOUSE	1
PRIMAVERA PANAMA, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PRIME BEST PROPERTIES, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA DE BIENES RAICES EL CARRIZAL, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA MARES, S.A.	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA RANA AZUL	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VERDE REAL, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMA, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL PASOS DEL REY	1
PROYECTOS CUBITA, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL EL TORREON, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SEÑORIAL LOS CACIQUES	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SIVIS, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
SPIEGEL	1
SPRINGS GARDENS PANAMA, S.A.	1
SUCRE, ARIAS & REYES TRUST SERVICE, S.A. / CENTRO	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A (TECOGSA)	1
TERRAZA DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA / MYSTIC VALLEY, S.A.	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	1
TS PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE	1
VIVIENDA DE RIMERA, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
VIVITAT	1
WEST 3 GROUP, INC	1
WILMAR GROUP CORP.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
TOTAL	888

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	156	3,345,172.92
Vicio oculto	31	774,747.06
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
TOTAL	219	4,605,977.17

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	64	1,155,970.61
Desistimiento	40	852,363.18
Fallo a favor	6	106,677.00
TOTAL	110	2,115,010.79

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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	55
PETROAUTOS, S.A.	38
PANAMOTOR	32
MOTORES JAPONESES	21
RICARDO PEREZ, S.A.	17
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	9
BAHIA MOTORS, S.A.	8
EMPRESAS MELO, S.A.	5
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
LUMOVIL, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS	4
CONSULTENOS, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	4
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
COPAMA	2
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
TESA	2
COMERCIAL AUTO STAR	1
MARINE BROKERS	1
SILABA MOTORS S.A	1
TOTAL	219

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	42	359,930.47
Incumplimiento de contrato	6	47,013.00
Vicio oculto	5	120,849.00
Falta de información comercial	5	48,180.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
TOTAL	65	633,363.22

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	26	204,450.89
Acuerdo	15	192,571.88
Fallo a favor	4	29,065.58
TOTAL	45	426,088.35

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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	6
TRAFFIC MOTOR, S.A.	4
FAT CAR'S	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
AUTOS VIP	2
BORCA MOTORS, S.A.	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 PLUS	1
AUTO SMART	1
AUTO STAR, S.A	1
AUTO TALIA	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOMOBILE CAR RENTAL	1
BEST CAR	1
CHAMPION MOTOR	1
DASOO, S.A.	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR	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
TOTAL	65

Fuente: ACODECO