



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

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



Octubre, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	160	22.9	22,360.07	3,577,611.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	140	20.0	62,697.93	8,777,709.77
CLÁUSULA ABUSIVA	83	11.9	12,826.78	1,064,623.03
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	71	10.2	5,601.45	397,702.81
VICIO OCULTO	68	9.7	35,676.14	2,425,977.27
ACLARACIÓN DE CONTRATO	54	7.7	21,418.80	1,156,615.14
COBRO INDEBIDO	35	5.0	16,996.56	594,879.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	34	4.9	9,884.58	336,075.78
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	28	4.0	38,090.04	1,066,521.14
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	0.9	20,579.68	123,478.10
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	0.7	91,180.00	455,900.00
CUSTODIA DE BIEN	4	0.6	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.4	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.4	48,446.08	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.3	36,250.00	72,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	3,085.20	3,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.1	127,500.00	127,500.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
TOTALES	699	100.0	29,250.19	20,445,886.29
<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 - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	74	21.8	33,086.68	2,448,414.43
DESISTIMIENTO	71	20.9	24,881.65	1,766,596.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	15.3	14,452.08	751,507.92
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	35	10.3	48,335.48	1,691,741.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	32	9.4	22,691.43	726,125.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	22	6.5	48,688.47	1,071,146.38
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	5.3	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.7	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	2.1	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.5	46,299.33	231,496.67
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.5	19,410.11	97,050.53
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.2	29,128.97	116,515.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.2	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	339	100.0	30,030.41	10,180,309.91

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	84	23.9	26,658.98	2,239,353.96
EN PROCESO DEFENSORIA DE OFICIO	254	72.4	37,313.21	9,477,555.19
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.1	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	9	2.6	5,401.60	48,614.36
TOTALES	351	100.0	33,835.5	11,876,269.70

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	320
Agencia de autos	148
Hoteles o Planes Vacacionales	48
Venta de Autos Usados	45
Funerarias	22
Taller de Reparación de Autos	11
Agencias de Viajes	10
Escuela/Colegio	9
Material Didactico	9
Constructoras	7
Decoración	7
Bienes y Raices	7
Cursos de Inglés	6
Dentista	5
Agencia de Motos	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Otros	4
Repuestos para autos	3
Eventos Artísticos	3
Servicios Profesionales	3
Reparación de Casas	3
Clínicas	2
Lavanderías o Lavamaticos	2
Universidad	2
Fábricas de Muebles	2
Estaciones de Gasolinás	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Mueblerías	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Remodelación	1
Servicios Públicos	1
Equipo Pesado	1
Total	699

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	507	100
TOTALES	507	100

Ley 6ta. JUBILADOS

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	163	55.8
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	32	11.0
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	28	9.6
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	20	6.8
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	15	5.1
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	8	2.7
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	7	2.4
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	6	2.1
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	5	
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES	3	1.0
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	2	0.7
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	292	98.3

Ley 45

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PRODUCTOS VENCIDOS	221	17.4
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	208	16.4
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	161	12.7
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	76	6.0
ESCÁNER	74	5.8
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	74	5.8
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	67	5.3
NO CUMPLEN	62	4.9
BALANZAS	52	4.1
FALTA DE INFORMACION PROPINA	30	2.4
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	28	2.2
VENTA ATADA	28	2.2
PESO NETO	26	2.1
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	23	1.8
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	22	1.7
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	20	1.6
FALTA DE INFORMACIÓN	16	1.3
FALTA DE INFORMACIÓN-INEXISTENCIA DE PIEZAS DE AUTOS	12	0.9
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	11	0.9
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	11	0.9
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	8	0.6
INFORMACION NO VERAZ	8	0.6
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	7	0.6
MONOPOLIO	4	0.3
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	4	0.3
DISCRIMINACIÓN	3	0.2
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.2
COMBUSTIBLE	3	0.2
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.2
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	1	0.1
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
TOTALES	1,268	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 noviembre de 2015

Enero - Septiembre 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
OFICINA	12	48	10	104	7	10	38	87	42	55	29	442
TELFÓNICA (3)	12	37	18	35	1	40	34	656	38	56	15	942
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	437	0	0	0	437
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	154	0	0	0	154
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	519	0	0	0	519
WEB	0	0	0	0	0	0	0	142	0	0	0	142
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	218	0	0	0	218
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	63	0	0	0	63
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
Total	24	85	28	139	8	50	72	2,290	80	111	44	2,931

(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 noviembre de 2015

Enero - Septiembre 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	167	377	259	1,078	23	263	148	7,516	987	790	210	11,818
TELEFÓNICA (3)	16	101	85	21	0	64	36	6,358	386	132	55	7,254
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1,789	0	0	0	1,789
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)	307	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	307
Total	490	478	344	1099	23	327	184	18,146	1,373	922	265	23,651

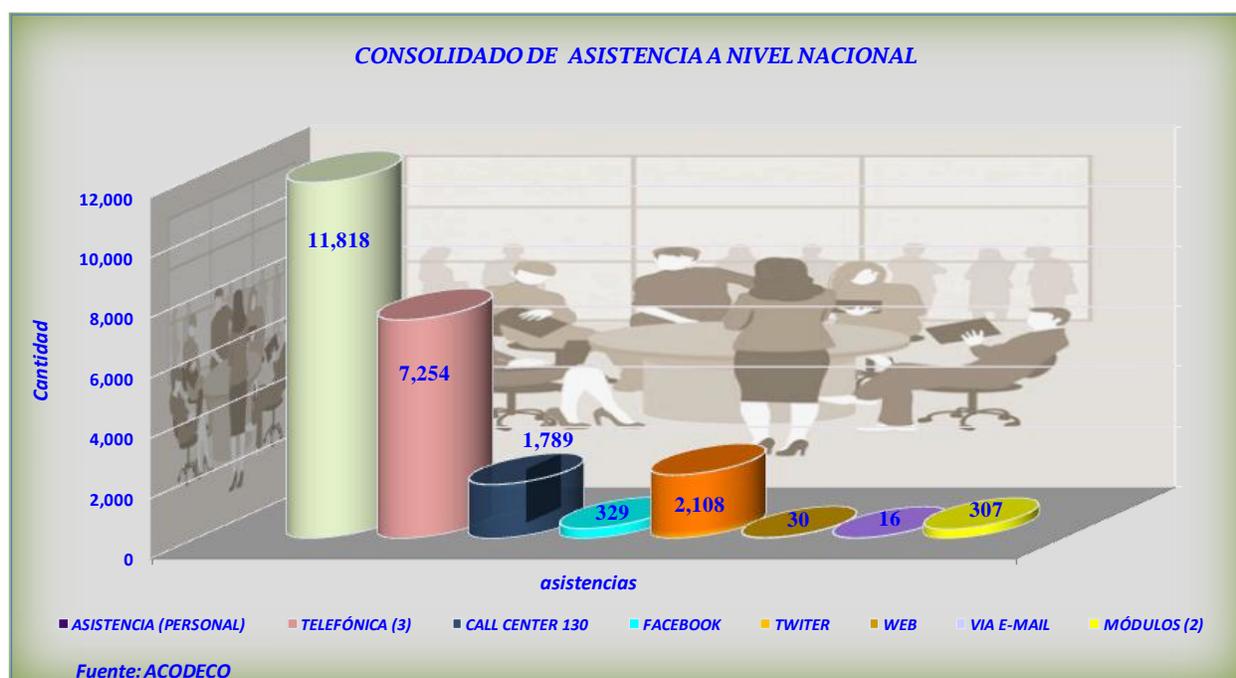
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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 - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	108	8,495,408.52
CLÁUSULA ABUSIVA	51	966,660.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	43	318,086.71
VICIO OCULTO	42	1,777,383.00
COBRO INDEBIDO	29	558,611.85
ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	1,109,660.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	988,273.47
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	818,023.92
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	455,900.00
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	320	15,697,425.32

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
ACUERDO	97	4,375,435.52
DESISTIMIENTO	72	3,837,039.90
FALLO A FAVOR	2	10,345.00
TOTAL	171	8,222,820.42

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 - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	18
CENTRAL PARK PANAMA	11
ECONOCASA	11
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
GRUPO FERCASA, S.A.	7
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	7
REY 4, S.A.	6
BARCELONA HOLDING CORP	5
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	5
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	5
BARBERY HOLDING INC	4
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	4
INVERSIONES DECURIA, S.A.	4
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	4
SUCASA	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
LIMBERGH TOWERS, S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	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
GRUPO SUAREZ	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
INMOBILIARIA PREMIER TOWER, S.A.	2
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	2
KRISHEL INVESTMENTS, INC	2
L. FERNANDO, S.A	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
LUXORY CORP.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA MARBELLA (NETWORKS VACATION)	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
SILVER MOTOR	2
TEE ONE, S.A.	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 ARRAJAN	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
BROSTEL COMPANY INC.	1
C PARADISE, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CASA Y APARTAMENTOS, S.A	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER	1
CLAYTON PARK, S.A.	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 ESPECIALIZADA DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO FERCASA, S.A/TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	1
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, 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 PANAMÁ, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	1
EL ROBLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
EURO CARIBE PROPERTIES, S.A.	1
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 ED, S.A.	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
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
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAJAN	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, 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
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 BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA HOLILAN COMPANY, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
RESIDENCIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	1
RG HOTELES CAMPO FARALLON.	1
ROBERTO RICHARD HUMBERT	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SANTA CLARA COMPANY CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC.	1
SUAREZ	1
SUCABEAR, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1
THE GROUP / LUMIERE PANAMA, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
THE GROUP, PANAMÁ REALTORS CORP.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VICTORY CORP, 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	320
Fuente: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	95	2,114,420.89
VICIO OCULTO	19	481,847.86
CLÁUSULA ABUSIVA	8	13,449.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	86,570.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	131,970.03
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	86,450.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	44,840.00
VENTA ENGAÑOSA	2	43,790.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,400.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
TOTAL	148	3,018,137.78

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	38	680,851.38
ACUERDOS	29	594,254.00
TOTAL	67	1,275,105.38

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 - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO SILABA	36
PETRO AUTOS, S.A.	24
PANAMOTOR	18
RICARDO PEREZ, S.A.	17
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	11
MOTORES JAPONESES	11
EMPRESAS MELO, S.A.	7
LUMOVIL, S.A.	5
BAHIA MOTORS, S.A.	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	2
CONSULTENOS, S.A.	2
BAVARIAN MOTOR	1
CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
COPAMA	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HENKEN	1
M&EMOTORS PANAMA	1
MOTORES DIAZ	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUZUKI	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	148
FUENTE: ACODECO	

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN NACIONAL		
Período: Enero - Septiembre 2015		
Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015		
MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	37	452,530.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	16,193.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,000.00
TOTAL	45	492,234.58
CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL		
Período: Enero - Septiembre 2015		
RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	16	175,903.51
ACUERDO	5	37,583.21
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
TOTAL	22	218,547.71
<i>Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.</i>		
FUENTE: ACODECO		

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIP MOTOR, S.A.	9
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
AUTOS SMART	1
BUSET CAR CENTER	1
CAP RENT, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
COOPERATIVA DE TRANSPORTE EXPRESO TOCUMEN	1
FULL CARS INC	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN CONSERTRA.	1
INTEROCEANIC TRUCKS CORP.	1
INVERSIONES MARISARAH	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
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VELS CARS	1
XTREME ACTION PANAMA	1
TOTAL	45
FUENTE: ACODECO	

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN		
NACIONAL		
Período: Enero - Septiembre 2015		
Los datos se actualizan el 20 de noviembre 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 - Septiembre 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 - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre 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 - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	2	2,988.80
DESESTIMIENTO	2	292.14
ACUERDOS	1	2,674.97
TOTAL	5	5,955.91

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

FUENTE: ACODECO