



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

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



**Agosto, 2015**

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

Período: Enero - Julio 2015

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	119	22.4	19,783.41	2,354,225.64
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	109	20.5	63,962.74	6,971,938.95
CLÁUSULA ABUSIVA	65	12.2	14,104.92	916,819.91
VICIO OCULTO	58	10.9	33,724.22	1,956,004.79
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	55	10.3	6,581.09	361,960.19
ACLARACIÓN DE CONTRATO	34	6.4	30,382.20	1,032,994.80
COBRO INDEBIDO	26	4.9	20,034.82	520,905.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	26	4.9	11,422.74	296,991.29
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	22	4.1	30,288.62	666,349.70
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.8	23,113.28	92,453.10
CUSTODIA DE BIEN	4	0.8	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	3	0.6	30,096.67	90,290.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.6	123,133.33	369,400.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	0.4	70,275.00	140,550.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.2	127,500.00	127,500.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.2	59,000.00	59,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>532</b>	<b>100.0</b>	<b>30,042.07</b>	<b>15,982,383.50</b>

*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 - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
ABANDONO	57	21.9	38,923.94	2,218,664.43
DESISTIMIENTO	52	20.0	28,905.16	1,503,068.42
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	45	17.3	14,785.12	665,330.46
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	28	10.8	58,585.73	1,640,400.32
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	20	7.7	23,957.18	479,143.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	6.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	11	4.2	25,876.22	284,638.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	3.1	25,096.87	200,774.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.3	53,436.29	320,617.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.9	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.5	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.2	31,338.63	94,015.88
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.8	15,677.47	31,354.93
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.4	23,077.96	23,077.96
<b>TOTALES</b>	<b>260</b>	<b>100.0</b>	<b>32,246.26</b>	<b>8,384,027.66</b>

*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	50	19.6	28,676.83	1,433,841.37
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	196	76.9	40,324.55	7,903,612.55
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.6	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	5	2.0	2,765.00	13,825.00
<b>TOTALES</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>	<b>37,106.0</b>	<b>9,462,025.11</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	259
Agencia de autos	115
Venta de Autos Usados	33
Hoteles o Planes Vacacionales	26
Funerarias	21
Taller de Reparación de Autos	9
Escuela/Colegio	9
Constructoras	5
Decoración	5
Bienes y Raices	5
Agencias de Viajes	4
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Otros	4
Agencia de Motos	4
Cursos de Inglés	3
Eventos Artísticos	3
Dentista	3
Clínicas	2
Lavaderías o Lavamaticos	2
Repuestos para autos	2
Fábricas de Muebles	2
Servicios Profesionales	2
Estaciones de Gasolinaz	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
Reparación de Casas	1
Equipo Pesado	1
<b>Total</b>	<b>532</b>

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2015

**CONTROL DE PRECIO**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	370	100
<b>TOTALES</b>	<b>370</b>	<b>100</b>

**Ley 6ta. JUBILADOS**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	112	52.6
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	27	12.7
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	18	8.5
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	16	7.5
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	13	6.1
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	6	2.8
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	6	2.8
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	5	2.3
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	3	1.4
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES	3	1.4
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	2	0.9
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APARATOS Y AYUDA	1	0.5
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.5
<b>TOTALES</b>	<b>213</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	161	16.6
PRODUCTOS VENCIDOS	146	15.1
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	108	11.1
ESCÁNER	57	5.9
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	56	5.8
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	54	5.6
NO CUMPLEN	54	5.6
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	48	5.0
BALANZAS	38	3.9
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	32	3.3
FALTA DE INFORMACION PROPINA	25	2.6
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	24	2.5
PESO NETO	22	2.3
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	20	2.1
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	19	2.0
VENTA ATADA	17	1.8
FALTA DE INFORMACIÓN	16	1.7
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	16	1.7
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	10	1.0
BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00	7	0.7
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	7	0.7
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	5	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
NO MANTIENE PIEZAS EN EXISTENCIA	3	0.3
COMBUSTIBLE	2	0.2
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.2
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	1	0.1
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>969</b>	<b>100.0</b>

**Ley 81 Tarjetas de Crédito**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	6	42.9
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	6	42.9
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	14.3
<b>TOTALES</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>

**Ley 134 de Discapacitados**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	2	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>

\*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 septiembre de 2015*

Enero - Julio 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
PERSONAL	11	38	9	66	7	8	27	54	32	42	19	313
TELEFÓNICA (3)	10	24	14	28	1	33	26	487	20	45	12	700
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	325	0	0	0	325
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	118	0	0	0	118
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	415	0	0	0	415
WEB	0	0	0	0	0	0	0	125	0	0	0	125
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	166	0	0	0	166
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	36	0	0	0	36
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>62</b>	<b>23</b>	<b>94</b>	<b>8</b>	<b>41</b>	<b>53</b>	<b>1,737</b>	<b>52</b>	<b>87</b>	<b>31</b>	<b>2,209</b>

(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 septiembre de 2015*

Enero - Julio 2015												
Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	140	276	184	844	23	183	83	5,680	807	633	159	9,012
TELEFÓNICA (3)	16	77	61	16	0	57	32	5,237	341	84	47	5,968
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	1,410	0	0	0	1,410
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	329	0	0	0	329
TWITTER	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
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	238	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	238
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>353</b>	<b>245</b>	<b>860</b>	<b>23</b>	<b>240</b>	<b>115</b>	<b>14,810</b>	<b>1148</b>	<b>717</b>	<b>206</b>	<b>19,111</b>

*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 - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	84	6,787,912.56
CLÁUSULA ABUSIVA	43	869,652.08
VICIO OCULTO	38	1,524,967.52
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	36	296,335.38
COBRO INDEBIDO	22	510,354.55
ACLARACIÓN DE CONTRATO	14	1,023,973.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	599,427.97
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	321,787.92
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	369,400.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	2	140,550.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	59,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>12,503,361.78</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	75	3,320,446.79
DESISTIMIENTO	60	3,521,938.30
FALLO A FAVOR	2	10,345.00
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>6,852,730.09</b>

*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 - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL POBLADO PANAMA, S.A.	16
CENTRAL PARK PANAMA	11
ECONOCASA	11
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A.	7
BARBERY HOLDING INC	6
REY 4, S.A.	6
GRUPO FERCASA, S.A.	5
CJ BROKERS REAL ESTATE	4
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	4
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	4
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	4
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. ( SUCASA )	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO	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
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A..	2
L. FERNANDO, S.A	2
LIMBERGH TOWERS, S.A.	2
LUXORY CORP.	2
PROMOTORA MARBELLA (NETWORKS VACATION)	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
SILVER MOTOR	2
VILLA CANDELARIA, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA	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
BOSTWANA INT	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
BROSTEL COMPANY INC.	1
C PARADISE, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
CANAAN DEVELOPMENT / CJ BROKERS REAL ESTATE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	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 FERECASA, S.A./TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DEVELOPMENT, S.A.	1
EL ROBLLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, 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. / CJ BROKERS REAL ESTATE	1
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO SUAREZ	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 PREMIER TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN	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
LONDON & REGIONAL ( PANAMA ), S.A.	1
MANHATTAN ONE INC.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
OH GROUP	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	1
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	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
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, 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 GROUP, S.A.	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
SUAREZ	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
VILLAS DE LA COLONIA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
XINGULAR WAREHOUSING	1
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	72	1,549,049.64
VICIO OCULTO	14	278,713.86
CLÁUSULA ABUSIVA	7	7,050.00
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
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>2,192,471.75</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	33	553,195.39
ACUERDOS	24	435,289.00
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>988,484.39</b>

*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 - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	30
PETRO AUTOS, S.A.	17
RICARDO PEREZ, S.A.	13
PANAMOTOR	12
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	7
MOTORES JAPONESES	7
EMPRESAS MELO, S.A.	5
FORD AUTO PANAMA	3
LUMOVIL, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
CARLITOS CAR, S.A.	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	2
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	1
COPAMA	1
GRUPO JARUM	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
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	26	365,373.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	12,493.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>401,377.65</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	12	145,603.51
ACUERDO	2	15,783.21
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>166,447.71</b>

*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 - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
VIP MOTOR, S.A.	5
GM GALDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO JARUM	2
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
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
SANDI AUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
VELS CARS	1
XTREME ACTION PANAMA	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	4,499.98
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4,499.98</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	1	4,499.98
ACUERDO	1	854.93
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5,354.91</b>

**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 - Julio 2015*

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

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

*FUENTE: ACODECO*

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

*Período: Enero - Julio 2015*

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

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

*FUENTE: ACODECO*