

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



Junio, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|----------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 84 | 23.5 | 69,806.92 | 5,863,781.12 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 76 | 21.3 | 20,096.02 | 1,527,297.50 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 46 | 12.9 | 11,385.38 | 523,727.28 |
| VICIO OCULTO | 41 | 11.5 | 37,301.16 | 1,529,347.44 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 36 | 10.1 | 5,285.64 | 190,282.89 |
| COBRO INDEBIDO | 19 | 5.3 | 25,289.16 | 480,493.98 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 16 | 4.5 | 11,999.58 | 191,993.34 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 15 | 4.2 | 30,258.05 | 453,870.72 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 14 | 3.9 | 58,809.41 | 823,331.80 |
| CUSTODIA DE BIEN | 4 | 1.1 | 6,249.97 | 24,999.88 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 0.6 | 31,150.00 | 62,300.00 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 2 | 0.6 | 82,200.00 | 164,400.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 1 | 0.3 | 9,200.00 | 9,200.00 |
| DAÑO Y PERJUCIO | 1 | 0.3 | 127,500.00 | 127,500.00 |
| TOTALES | 357 | 100.0 | 33,536.49 | 11,972,525.95 |

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 - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ABANDONO | 36 | 21.4 | 44,714.82 | 1,609,733.49 |
| DESISTIMIENTO | 33 | 19.6 | 35,728.85 | 1,179,052.01 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 31 | 18.5 | 13,494.80 | 418,338.78 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 17 | 10.1 | 60,463.99 | 1,027,887.86 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 12 | 7.1 | 46,853.89 | 562,246.69 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 10 | 6.0 | 28,378.03 | 283,780.25 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 8 | 4.8 | 24,207.65 | 193,661.19 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 5 | 3.0 | 62,023.55 | 310,117.75 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 4 | 2.4 | 29,825.00 | 119,300.00 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 4 | 2.4 | 4,586.43 | 18,345.71 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 3 | 1.8 | 42,645.56 | 127,936.67 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS | 3 | 1.8 | 31,338.63 | 94,015.88 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 0.6 | 23,077.96 | 23,077.96 |
| ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 1 | 0.6 | 854.93 | 854.93 |
| TOTALES | 168 | 100.0 | 35,525.89 | 5,968,349.17 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio de 2015.

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

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| Actividad | No. Quejas |
|--|-------------------|
| Inmobiliarias | 180 |
| Agencia de autos | 77 |
| Venta de Autos Usados | 24 |
| Hoteles o Planes Vacacionales | 16 |
| Escuela/Colegio | 8 |
| Funerarias | 5 |
| Taller de Reparación de Autos | 5 |
| Constructoras | 4 |
| Otros | 4 |
| Agencias de Viajes | 3 |
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos | 3 |
| Eventos Artísticos | 3 |
| Decoración | 3 |
| Clínicas | 2 |
| Lavaderías o Lavamáticos | 2 |
| Repuestos para autos | 2 |
| Dentista | 2 |
| Bienes y Raíces | 2 |
| Fábricas de Muebles | 2 |
| Cursos de Inglés | 1 |
| Mueblerías | 1 |
| Restaurantes/Fondas | 1 |
| Seguro | 1 |
| Distribuidoras e Importadoras | 1 |
| Universidad | 1 |
| Cursos Varios | 1 |
| Reparación de Casas | 1 |
| Agencia de Motos | 1 |
| Equipo Pesado | 1 |
| Total | 357 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

CONTROL DE PRECIO

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|----------------------------|------------|----------------|
| DECRETO EJECUTIVO No. 303* | 193 | 100 |
| TOTALES | 193 | 100 |

Ley 6ta. JUBILADOS

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|------------|----------------|
| DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE | 66 | 52.0 |
| DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS | 13 | 10.2 |
| DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS | 12 | 9.4 |
| DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES | 8 | 6.3 |
| NO HAY FILA PARA JUBILADOS | 8 | 6.3 |
| NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS | 5 | 3.9 |
| FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO | 4 | 3.1 |
| NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESION | 3 | 2.4 |
| NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN | 2 | 1.6 |
| NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE | 2 | 1.6 |
| NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC | 2 | 1.6 |
| NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU | 1 | 0.8 |
| NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS | 1 | 0.8 |
| TOTALES | 127 | 100.0 |

Ley 45

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|------------|----------------|
| PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA | 109 | 16.7 |
| PRODUCTOS VENCIDOS | 96 | 14.7 |
| PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA | 57 | 8.7 |
| FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS | 48 | 7.3 |
| PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO | 44 | 6.7 |
| NO CUMPLEN | 41 | 6.3 |
| ESCÁNER | 37 | 5.7 |
| DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS | 31 | 4.7 |
| BALANZAS | 24 | 3.7 |
| COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO | 21 | 3.2 |
| FALTA DE INFORMACION PROPINA | 18 | 2.8 |
| NO DAN CENTAVO DEVUELTO | 18 | 2.8 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 13 | 2.0 |
| NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO | 13 | 2.0 |
| PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO | 13 | 2.0 |
| PESO NETO | 12 | 1.8 |
| LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS | 9 | 1.4 |
| COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES | 8 | 1.2 |
| MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN | 6 | 0.9 |
| PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO | 5 | 0.8 |
| BILLETES DE B/.50.00 Y 100.00 | 5 | 0.8 |
| INFORMACION NO VERAZ | 5 | 0.8 |
| MONOPOLIO | 4 | 0.6 |
| VENTA ATADA | 4 | 0.6 |
| GAS LICUADO PRECIO TOPE | 3 | 0.5 |
| RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA | 3 | 0.5 |
| DISCRIMINACIÓN | 2 | 0.3 |
| COMBUSTIBLE | 2 | 0.3 |
| INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO | 2 | 0.3 |
| FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD | 1 | 0.2 |
| TOTALES | 654 | 100.0 |

Ley 81 Tarjetas de Crédito

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|---|-----------|----------------|
| EXIGEN CONSUMO MÍNIMO | 6 | 66.7 |
| COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO | 2 | 22.2 |
| COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO | 1 | 11.1 |
| TOTALES | 9 | 100.0 |

Ley 134 de Discapacitados

| MOTIVOS | DENUNCIAS | % de DENUNCIAS |
|-------------------------------------|-----------|----------------|
| DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS | 1 | 100.0 |
| TOTALES | 1 | 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
 Enero - Mayo 2015

| Detalles | Bocas del Toro | Coclé | Colón | Chiriquí | Darién | Herrera | Los Santos | Panamá | Veraguas | Panamá Oeste | Panamá Este | Total Nacional |
|-------------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|--------------|-----------|--------------|-------------|----------------|
| PERSONAL | 3 | 23 | 7 | 45 | 6 | 8 | 19 | 26 | 24 | 29 | 13 | 203 |
| TELFÓNICA | 7 | 19 | 8 | 24 | 1 | 22 | 18 | 294 | 18 | 31 | 3 | 445 |
| CALL CENTER 130 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 202 | 0 | 0 | 0 | 202 |
| FACEBOOK | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 66 | 0 | 0 | 0 | 66 |
| TWITER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 260 | 0 | 0 | 0 | 260 |
| WEB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 81 | 0 | 0 | 0 | 81 |
| CAC-311 (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 114 | 0 | 0 | 0 | 114 |
| 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 |
| JUMBO FERIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Total | 10 | 42 | 15 | 69 | 7 | 30 | 37 | 1,051 | 42 | 60 | 16 | 1,379 |

(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
 Enero - Mayo 2015

| Detalles | Bocas del Toro | Coclé | Colón | Chiriquí | Darién | Herrera | Los Santos | Panamá | Veraguas | Panamá Oeste | Panamá Este | Total Nacional |
|-------------------------|----------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|---------------|------------|--------------|-------------|----------------|
| ASISTENCIA (PERSONAL) | 111 | 189 | 150 | 639 | 23 | 124 | 41 | 3,862 | 594 | 465 | 112 | 6,310 |
| TELFÓNICA (3) | 12 | 42 | 46 | 15 | 0 | 40 | 21 | 3,648 | 245 | 59 | 34 | 4,162 |
| CALL CENTER 130 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,047 | 0 | 0 | 0 | 1,047 |
| FACEBOOK | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 261 | 0 | 0 | 0 | 261 |
| TWITER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,844 | 0 | 0 | 0 | 1,844 |
| 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) | 145 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 145 |
| JUMBO FERIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 268 | 231 | 196 | 654 | 23 | 164 | 62 | 10,678 | 839 | 524 | 146 | 13,785 |

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 - Mayo 2015

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|---------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 63 | 5,722,379.46 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 32 | 500,816.28 |
| VICIO OCULTO | 26 | 1,204,205.17 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 21 | 134,583.08 |
| COBRO INDEBIDO | 16 | 470,505.78 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 12 | 823,273.80 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 5 | 251,198.37 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 4 | 399,931.99 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 164,400.00 |
| TOTAL | 180 | 9,671,293.93 |

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------------|---------------|---------------------|
| ACUERDO | 49 | 2,153,487.36 |
| DESISTIMIENTO | 38 | 2,844,677.48 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 2 | 10,345.00 |
| TOTAL | 89 | 5,008,509.84 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2015.

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 - Mayo 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| CENTRAL PARK PANAMA, S.A. | 11 |
| ECONOCASAS | 10 |
| EL POBLADO PANAMA, S.A. | 8 |
| REY 4, S.A. | 5 |
| GRUPO FERCASA, S.A. | 4 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A | 3 |
| INVERSIONES DECURIA, S.A. | 3 |
| PANATLANTIC MORTGAGE CORP. | 3 |
| SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. | 3 |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A. | 3 |
| AGROGANADERA PRADO, S.A. | 2 |
| CONDOMINIO ELMARE, S.A. | 2 |
| CONDOMINIO VIVENDI TOWERS, S.A. / INMOBILIARIA PAC | 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 / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A | 2 |
| L. FERNANDO | 2 |
| LIMBERGH TOWERS, S.A. | 2 |
| MYSTIC TOWERS, S.A. | 2 |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A. | 2 |
| PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A. | 2 |
| PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L. | 2 |
| SILVER, S.A. | 2 |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 2 |
| REPARTO TOCUMEN, S.A. | 2 |
| AGROGANADERA MARELISA, S.A. | 1 |
| AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A. | 1 |
| ALTOS DE VISTAMARES, S.A. | 1 |
| ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC. | 1 |
| BETESH PROPERTIES, S.A. | 1 |
| BEVERLY, S.A. | 1 |
| BIOCLIMA, S.A. | 1 |
| BOSTWANA INT | 1 |
| BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A. | 1 |
| BROSTEL COMPANY INC. / CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A. | 1 |
| C PARADISE, S.A. | 1 |
| CASA DE CAMPO FARALLON, S.A. | 1 |
| DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| CIUDAD EL AMANECER, S.A. | 1 |
| CJ BROKER REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 1 |
| CJ BROKERS REAL ESTATE / ICO TOWER 8A, S.A. | 1 |
| CJ BROKERS REAL ESTATE. | 1 |
| CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTAT | 1 |
| CUATRO ISLAS, S.A. | 1 |
| DECURIA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO METROPOLIS, S.A. | 1 |
| DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A. | 1 |
| DESARROLLO VALLE LAS MENDOZA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE | 1 |
| EL POBLADO RESORTS, CLUB & SERVICES, S.A. | 1 |
| EMPRESAS SOLANG, S.A. | 1 |
| GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR). | 1 |
| GRUPO NUEVA URBANISTIKA | 1 |
| HAUS, S.A. / ISTHMUS REAL STATE DEVELOPMENT CORP. | 1 |
| HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL | 1 |
| ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152 | 1 |
| ICON TOWER 8A, S.A. | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|------------|
| INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA PAZGO, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA TEMEDA, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA VIDA, S.A. | 1 |
| INMUEBLES DAVID, S.A | 1 |
| INVERSIONES LIPANES, S.A. / VIA TERTIA PANAMA | 1 |
| LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A. | 1 |
| LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A. | 1 |
| LOKEE HOLDING INC, S.A. | 1 |
| LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A. | 1 |
| LUXORY CORP / BELVIEW TOWERS CORP. | 1 |
| MANHATTAN TWO, INC. | 1 |
| MI VIVIENDA, S.A. | 1 |
| NETWORKS VACATION INC, (COMERCIALIZADORA MIRAMAR, | 1 |
| OH GROUP | 1 |
| ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A. | 1 |
| PINOTAGE CORP. | 1 |
| PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES, S.A. | 1 |
| PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DES.URBANISTICO, S.A | 1 |
| PROMOTORA (NETWORK VACACTION) | 1 |
| PROMOTORA ARAGON, S.A. | 1 |
| PROMOTORA EL TECAL, S.A. | 1 |
| PROMOTORA LA VALDEZA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA SANTA BÁRBARA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA SUNSHINE, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA | 1 |
| PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A. | 1 |
| PROYECTO CAÑAVERAL, S.A. | 1 |
| PROYECTO SCALA, S.A. | 1 |
| RESIDENTIAL GROUP, S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL SANTO DOMINGO | 1 |
| RG HOTELES / CASA DE CAMPO FARALLON, S.A. | 1 |
| SAN LORENZO PROPERTY, S.A. | 1 |
| SANTA CLARA COMPANY, CORP. | 1 |
| SAUSALITO HILLS, S.A. | 1 |
| SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC. | 1 |
| TEE ONE, S.A. | 1 |
| THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY | 1 |
| TITANIUM TOWER CORP. | 1 |
| URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO. | 1 |
| VILLA CANDELARIA, S.A. | 1 |
| VISTA VERDE, S.A. | 1 |
| WILMAR GROUP CORP. | 1 |
| ALVIVIENDA | 1 |
| ARIEL JIMENEZ | 1 |
| CJ BROKERS REAL ESTATE / GRUPO ED, S.A. | 1 |
| COLINAS DEL SOL, S.A. | 1 |
| COSTA SUR VILLAGE, S.A. | 1 |
| EL ROBLEDAL | 1 |
| GAL INGENIO,S.A. | 1 |
| ROBERTO RICHARD HUMBERT | 1 |
| SUAREZ | 1 |
| PROYECTO RESIDENCIAL VILLA REAL | 1 |
| PROYECTO VILLA REAL / GRUPO RESIDENCIAL PANAMA | 1 |
| RAMPAGE HOLDINGS CORP. | 1 |
| INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A. | 1 |
| INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN | 1 |
| MYSTIC GATES, S.A. | 1 |
| PACIFIC VILLAGE PROPERTIES | 1 |
| TOTAL | 180 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 45 | 934,359.02 |
| VICIO OCULTO | 9 | 163,973.86 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 7 | 7,050.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 4 | 38,345.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 3 | 42,775.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 3 | 119,010.56 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 2 | 3,400.00 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 3,288.20 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 15,800.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 1 | 9,200.00 |
| CUSTODIA DE BIEN | 1 | 11,400.00 |
| TOTAL | 77 | 1,348,601.64 |

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 22 | 346,877.64 |
| ACUERDOS | 15 | 279,094.00 |
| TOTAL | 37 | 625,971.64 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

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 - Mayo 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|-----------------------------------|-------------------|
| GRUPO SILABA | 17 |
| PANAMOTOR | 11 |
| PETRO AUTOS, S.A. | 11 |
| RICARDO PEREZ, S.A. | 10 |
| MOTORES JAPONESES | 6 |
| EMPRESA MELO S.A. | 3 |
| LUMOVIL, S.A. | 3 |
| CARLITOS CAR, S.A. | 2 |
| DISTRIBUIDORA DAVID, S.A. | 2 |
| FORD AUTO PANAMA, S.A. | 2 |
| AMERICAN SYSTEM PANAMA | 1 |
| BAHIA MOTOR, S.A. | 1 |
| COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES | 1 |
| COPAMA | 1 |
| GRUPO JARUM | 1 |
| GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A. | 1 |
| HENKEN | 1 |
| M&EMOTORS PANAMA | 1 |
| PREMIER MOTOR GROUP | 1 |
| SUZUKI | 1 |
| TOTAL | 77 |

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 18 | 300,413.93 |
| 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 |
| TOTAL | 24 | 332,417.65 |

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. Quejas | Valor (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 8 | 117,203.51 |
| FALLO A FAVOR | 1 | 5,060.99 |
| TOTAL | 9 | 122,264.50 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11-07-15.

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 - Mayo 2015

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|----------------------------|-------------------|
| MILLENNIUM CAR SALES, S.A. | 2 |
| VIP MOTOR, 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 JARUM | 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 |
| RASTRO PANAMA | 1 |
| SANDI AUTOS | 1 |
| TECNICAR CENTER | 1 |
| VELS CARS | 1 |
| XTREME ACTION PANAMA | 1 |
| TOTAL | 24 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 2 | 6,098.95 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 1 | 2,785.52 |
| TOTAL | 3 | 8,884.47 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| ABANDONO | 1 | 2,785.52 |
| TOTAL | 1 | 2,785.52 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

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

FUENTE: ACODECO