



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

**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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</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
<b>TOTALES</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>	<b>33,536.49</b>	<b>11,972,525.95</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 - Mayo 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</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
<b>TOTALES</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>	<b>35,525.89</b>	<b>5,968,349.17</b>

**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**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
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
<b>Total</b>	<b>357</b>

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
<b>TOTALES</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

**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
<b>TOTALES</b>	<b>127</b>	<b>100.0</b>

**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
<b>TOTALES</b>	<b>654</b>	<b>100.0</b>

**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
<b>TOTALES</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>

**Ley 134 de Discapacitados**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	1	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>

\*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
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>69</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>1,051</b>	<b>42</b>	<b>60</b>	<b>16</b>	<b>1,379</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**  
 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
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>231</b>	<b>196</b>	<b>654</b>	<b>23</b>	<b>164</b>	<b>62</b>	<b>10,678</b>	<b>839</b>	<b>524</b>	<b>146</b>	<b>13,785</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 - Mayo 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>9,671,293.93</b>

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

**Período: Enero - Mayo 2015**

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

**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**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Mayo 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>1,348,601.64</b>

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

*Período: Enero - Mayo 2015*

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

**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**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>332,417.65</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2015**

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

**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**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Mayo 2015*

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

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Mayo 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ABANDONO	1	2,785.52
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2,785.52</b>

**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**