



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Diciembre, 2017**



Enero, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	526	43.3	87,344.74	45,943,335.80
Incumplimiento de garantía	237	19.5	22,536.09	5,341,052.75
Incumplimiento de contrato	133	11.0	61,980.28	8,243,376.93
Falta de información comercial	104	8.6	30,332.61	3,154,591.20
Vicio oculto	55	4.5	65,713.49	3,614,241.83
Incumplimiento de servicio	40	3.3	7,161.56	286,462.40
Devolución de dinero/abono	31	2.6	11,965.83	370,940.68
Cobro indebido	30	2.5	12,697.90	380,937.14
Aclaración de contrato	27	2.2	8,277.41	223,490.00
Custodia de bien	9	0.7	11,252.65	101,273.84
Resolución contrato	7	0.6	23,118.53	161,829.74
Anulación de contrato	6	0.5	5,663.33	33,980.00
Veracidad de la publicidad	4	0.3	119,972.81	479,891.25
Venta engañosa	1	0.1	13,650.00	13,650.00
Mercancía defectuosa	1	0.1	11,971.00	11,971.00
Abono retenido	1	0.1	3,000.00	3,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	80,000.00	80,000.00
Rescindir contrato	1	0.1	3,097.50	3,097.50
TOTAL	1,214	100.0	56,381.48	68,447,122.06

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 - DICIEMBRE 2017**

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	207	27.6	43,646.15	9,034,752.70
Acuerdo en audiencia/Varios	140	18.6	46,745.79	6,544,411.22
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	107	14.2	76,388.12	8,173,528.38
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	87	11.6	44,160.87	3,841,995.35
Abandono	75	10.0	47,189.80	3,539,235.04
Pendiente constancia Desistimiento	63	8.4	41,499.44	2,614,464.92
Acuerdo en audiencia/Reparación	32	4.3	43,907.70	1,405,046.32
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	17	2.3	54,673.36	929,447.13
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	15	2.0	39,247.81	588,717.14
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	0.4	34,933.00	104,799.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.3	2,066.50	4,133.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.3	87,436.33	174,872.66
Acuerdo previo audiencia/Devolución de dinero	1	0.1	1,241.20	1,241.20
TOTAL	751	100.0	49,209.91	36,956,644.06

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central. Lo señalado en amarillo; pertenece a los casos resueltos a favor en Defensoría de Oficio.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	657
Agencia de autos	175
Hoteles o planes vacacionales	151
Venta de autos usados	72
Material didáctico	31
Fábricas de muebles	21
Taller de reparación de autos	14
Cursos de inglés	10
Agencias de viajes	9
Servicio de intermediación	9
Distribuidoras e importadoras	5
Constructoras	4
Mueblerías	4
Funerarias	4
Escuelas / colegio	4
Clínicas	3
Herrerías	3
Materiales de construcción	3
Agencia de motos	3
Alquiler de autos	2
Motores (no autos)	2
Pinturas	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Bienes y raíces	2
Remodelación	2
Servicios Profesionales	2
Armas	1
Bancos	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Joyería/Relojerías	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Repuestos para autos	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Farmacias	1
Servicios de instalación	1
Industrial	1
Equipo médico	1
Decoración	1
Cursos especializados (karate, cocina, seminario, etc)	1
Universidad	1
Reparación de casas	1
Equipo pesado	1
TOTAL	1,214

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	390	44,903,247.84
Incumplimiento de contrato	98	7,952,942.71
Falta de información comercial	55	2,767,486.82
Vicio oculto	31	2,955,823.94
Incumplimiento de garantía	28	1,652,560.17
Cobro indebido	26	374,557.90
Devolución de dinero/abono	19	331,374.46
Resolución contrato	3	151,347.00
Veracidad de la publicidad	2	462,941.25
Aclaración de contrato	2	173,352.00
Anulación de contrato	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	6,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
TOTAL	657	61,814,634.09

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	230	19,271,676.12
Desistimientos	182	13,589,410.20
Fallo a favor	9	453,785.19
TOTAL	421	33,314,871.51

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	33
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	30
AVANCE URBANO, S.A.	27
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	21
COMPAÑIA LEFEVRE, S.A.	10
SUCASA	10
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	9
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	8
COMATECA PANAMA, S.A.	8
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	8
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	8
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	7
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	7
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	7
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	6
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	6
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	6
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	6
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	6
MI VIVIENDA, S.A.	6
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	6
VISTA VERDE, S.A.	6
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	5
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	5
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	5
INVERSIONES DECURIA, S.A.	5
JHM DEVELOPMENT, S.A.	5
MYS, S.A.	5
MYSTIC TOWER, S.A.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	4
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	4
LOMA VISTA REALTY CORP	4
NABU DEVELOPERS, S.A.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
PROMOTORA TEUS, S.A.	4
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	4
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	4
SHELBY OAKS, S.A.	4
ADCO HABITAT	3
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	3
BONANZA 94, S.A.	3
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	3
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	3
DESARROLLO EL LIMON	3
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	3
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	3
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	3
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	3
LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.	3
METROTEX, INC.	3
MYSTIC VALLEY	3
NPU PANAMÁ, S.A.	3

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	3
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONSTRUCTORA JRM, S.A. / DEVELOPMENT HABITATS	2
CONSTRUCTORA P.W, S.A.	2
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	2
CUATRO ISLAS, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	2
FORREST PARK INC.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	2
HORIZON TOWER, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INVERSIONES ANTHONY HILL, S.A.	2
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LIVING SOLUTIONS	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MAGIC HOP INTERNATIONAL, S.A	2
MYSTIC AVENUE, S.A.	2
MYSTIC GARDEN, INC.	2
OBARRIO 53, S.A.	2
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	2
PANAMÁ DESARROLLOS LAS COLINAS, S.A.	2
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A. / HOGARES ISN, S	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA BESCO, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA LLANO HERMOSO	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	2
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	2
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	2
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A. / PEDROS BIENES RAICES	2
TORRE PANORAMA, S.A.	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
AGROGANADERA SANTA EDUVI	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BOTACIO PROPERTIES, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
BUENA VISTA INVESTOR INC.	1
CARIBBEAN TRADING & ASSETS, CORP	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP. / ADMIRALTY DEVELOPE	1
CARRERAS TOWER, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CASACAMPO INVESTMENT CORP. / PROYECTO SCALA, S.A.	1
CASAS DEL NORTE, S.A	1
CENTRAL PARK PANAMA	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A.	1
CONDominio MAJESTIC GARDENS, S.A. / INMOBILIARIA P	1
CONSTRUCCIONES E INGIENERIA ESPECIALIZADA / A.U.G.	1
CONSTRUCTORA DOÑA DELFA, S.A.	1
CONSTRUCTORA J.R.L. / HABITAT DEVELOPMENT CORP.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CONSTRUCTORA SEVILLA, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
CORAL PARK INC	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A. / VIVIENDAS DE PRIM	1
DESARROLLO DE IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL PACORA S.A.	1
DESARROLLO SAN AGUSTÍN, S.A	1
DESARROLLO VILLA CANDE, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO ZOM, S.A. / GRUPO GESTIONA B&V, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DON CASA, S.A.	1
D-S GROUP, INC.	1
EDISON GARDEN CORP.	1
EL DORAL COSTA SUR, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A. / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
ESTRUCTURA ALFA, S.A.	1
FAYETTE VILLE	1
FLAMINGO PARADISE, S.A.	1
FREEMAN INDUSTRIAL COINC.	1
FULTON ASSETS CORP / LANDERS GRUPO INMOBILIARIO, S	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO BENO BETESH BIENES RAICES / TECNOART MACHINE	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
GRUPO F 1	1
GRUPO HAROLD	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO METALES, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
HAUS, S.A	1
HOGARES ISN / PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
IAR GROUP, S.A.	1
INC CONTRATO	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LA PRADERA, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INMOBILIARIA POINT, S.A.	1
INMOBILIARIA PUZMAN & LEGEN BURQ REQL STATE CORP.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES DE PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES GRUPO CC, S.A.	1
INVERSIONES JCM, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES VILLAS DE ARRAIJAN / VIVITAT / MUNDIAL	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
JAMY DEVELOPERS, S.A. / GRUPO JOVA, S.A.	1
JAS DEVELOPERS, S.A.	1
JETSTREAM, S.A.	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA S.A	1
KRISHELL INVESTMENT, INC	1
LAS PALMAS DEVELOPMENT CORPORATION	1
LIMAYON S.A	1
LIMIPA, S.A.	1
LOS ALGARROBOS 3 A DEVELOPMENT	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
LUXOR SKY CORP.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC / VISTANA HOLDINGS	1
MARVAL PROYECTS CORPORATION	1
MELLOW SPRING INC / SHELBY OAKS, S.A	1
MELLOW SPRING INC.	1
METRO VIEW PANAMÁ, S.A. / PEDRO BIENES RAICES, S.A	1
MI CONDADO, S.A. / CONDADO PLAZA, S.A.	1
MSG ENTERPRISE INC.	1
MULTIKASAS	1
MULTISERVI-HILTON	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
NAIBLU SAN CARLOS BEACHFRONT RESIDENCES	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
PANA REALTY / RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
PANAMA LAGOMAR, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PINOTAGE CORP.	1
PLACETAS, S.A.	1
POZMAN & REGENS	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A. / ICON REAL	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO / GRUPO INMOBILIAR	1
PROMOTORA LA ENSENADA	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROPERTIES, INC.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTOS E INVERSIONES MARIA; S.A.	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A. / SPRING GARDENS PAN	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL EL TORREON, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAS LILAS, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A. / INVERSIONES VENTAVIV,	1
RESIDENCIAL NUEVO SANTIAGO, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A./ GRUPO REAL INTERNACIONAL,	1
REY 4, S.A.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
SOLUCIONES GALÁCTICAS, S.A.	1
SPRINGS GARDENS, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT CORP	1
TANARA PANAMA INVESTMENT, INC	1
TERRAZAS DEL OESTE S.A.	1
THE GROUP / MYSTIC VALLEY, S.A.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
TOTAL	657

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	51	744,391.26
Falta de información comercial	10	130,243.35
Incumplimiento de contrato	7	59,725.00
Claúsula abusiva	1	57,795.00
Vicio oculto	1	57,000.00
Abono retenido	1	3,000.00
Devolución de dinero/abono	1	2,594.00
TOTAL	72	1,054,748.61

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	32	323,278.80
Acuerdos	16	213,368.62
TOTAL	48	536,647.42

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	6
GRUPO JARUM	4
CHAMPION MOTOR	3
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	2
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
FAT CAR'S	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PANAMA WAREHOUSE, S.A.	2
PTY CAR CENTER	2
PTY CAR SERVICES CORP	2
SANDI AUTOS	2
TECNICAR CENTER	2
TECNICAR INTERNATIONAL, S.A.	2
VIP MOTOR, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
AUTO MOTORAS AUTO STAR	1
AUTO SALES	1
AUTO SERVICIOS VICTORIA, S.A.	1
AUTO SMART	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AVIS RENT A CAR	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CAP RENT, S.A.	1
CARS 4U PANAMÁ, S.A.	1
CARS PLACE	1
CONSULTENOS, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTOR'S	1
GM GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M&C, S.A.	1
JCB PANAMA, S.A.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
MP AUTOS	1
PROAUTOS COMPANY	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
W&W DESARROLLOS INTERNACIONALES	1
TOTAL	72

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	139	2,722,801.56
Vicio oculto	18	434,752.39
Incumplimiento de servicio	4	29,290.25
Falta de información comercial	3	79,589.00
Custodia de bien	3	65,132.34
Claúsula abusiva	3	28,574.00
Devolución de dinero/abono	2	7,568.25
Veracidad de la publicidad	1	16,950.00
Venta engañosa	1	13,650.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
TOTAL	175	3,410,278.79

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	65	1,277,273.93
Desistimiento	45	839,795.25
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	63,490.00
TOTAL	113	2,180,559.18

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	47
PETROAUTOS, S.A.	26
EXCEL AUTOMOTRIZ	22
MOTORES JAPONESES	18
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	9
RICARDO PEREZ, S.A.	9
CONSULTENOS, S.A.	8
PANAMOTOR	6
BAHIA MOTORS, S.A.	4
LUMOVIL, S.A.	4
EMPRESAS MELO, S.A.	3
COPAMA	2
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	1
COMERCIAL AUSTOSMIL	1
ENCORE MOTORS, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
W&W DESARROLLOS INTERNACIONALES	1
TOTAL	175

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	2	14,990.00
Incumplimiento de garantía	1	4,042.88
Claúsula abusiva	1	898.00
TOTAL	4	19,930.88

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	13,032.88
TOTAL	2	13,032.88

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO