



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Diciembre, 2018**



Enero, 2019

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	467	54.6	103,832.94	48,489,983.97
Incumplimiento de contrato	124	14.5	51,330.22	6,364,946.79
Falta de información comercial	78	9.1	44,303.91	3,455,705.13
Incumplimiento de garantía	49	5.7	34,591.52	1,694,984.33
Vicio oculto	45	5.3	78,474.84	3,531,367.71
Aclaración de contrato	32	3.7	6,818.32	218,186.30
Incumplimiento de servicio	16	1.9	14,024.39	224,390.25
Devolución de dinero/abono	15	1.8	7,026.53	105,398.00
Cobro indebido	9	1.1	29,682.71	267,144.42
Veracidad de la publicidad	5	0.6	50,752.80	253,764.00
Custodia de bien	4	0.5	16,384.58	65,538.30
Resolución contrato	4	0.5	15,375.00	61,500.00
Anulación de contrato	3	0.4	5,566.67	16,700.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	2	0.2	65,407.50	130,815.00
Daño y perjuicio	1	0.1	7,804.72	7,804.72
Rescindir contrato	1	0.1	10,000.00	10,000.00
TOTAL	855	100.0	75,904.36	64,898,228.92

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 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	143	23.6	70,835.40	10,129,461.55
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	113	18.7	78,189.59	8,835,423.54
Acuerdo en audiencia/Varios	99	16.4	48,861.54	4,837,292.81
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	93	15.4	50,440.15	4,690,933.65
Abandono	63	10.4	48,888.21	3,079,956.99
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	32	5.3	47,531.46	1,521,006.60
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	21	3.5	21,267.68	446,621.28
Pendiente constancia Desistimiento	16	2.6	62,597.30	1,001,556.86
Acuerdo en audiencia/Reparación	14	2.3	103,393.96	1,447,515.50
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	4	0.7	62,510.00	250,040.00
Acuerdo previo audiencia/Varios	2	0.3	39,194.56	78,389.11
Acuerdo/Reparación	1	0.2	44,949.50	44,949.50
Acuerdo/Reemplazo	1	0.2	65,000.00	65,000.00
Acuerdo/Previos audiencia	1	0.2	1,150.00	1,150.00
Acuerdo previo audiencia/Aclaración	1	0.2	2,700.00	2,700.00
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	0.2	40,000.00	40,000.00
TOTAL	605	100.0	60,284.29	36,471,997.39

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	594
Hoteles o planes vacacionales	85
Agencia de autos	50
Material didáctico	37
Venta de autos usados	17
Cursos de inglés	13
Servicio de intermediación	9
Constructoras	7
Fábricas de muebles	6
Agencias de viajes	5
Taller de reparación de autos	3
Servicios Profesionales	3
Servicios de instalación	2
Eventos artísticos	2
Decoración	2
Distribuidoras e importadoras	2
Escuelas / colegio	2
Almacén por departamentos	1
Clínicas	1
Cooperativas	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Discotecas/Sala de Eventos	1
Mueblerías	1
Pinturas	1
Repuestos para autos	1
Funerarias	1
Imprenta y copiadoras	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Remodelación	1
Reparación de casas	1
TOTAL	855

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	375	47,609,204.55
Incumplimiento de contrato	100	6,077,405.87
Falta de información comercial	45	3,238,832.83
Vicio oculto	38	3,312,317.70
Devolución de dinero/abono	13	97,810.00
Incumplimiento de garantía	8	478,390.92
Cobro indebido	8	267,016.02
Veracidad de la publicidad	3	221,490.00
Anulación de contrato	1	10,250.00
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
Resolución contrato	1	42,000.00
TOTAL	594	61,563,503.89

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	261	22,990,574.54
Desistimientos	103	10,568,060.89
Fallo a favor	9	184,851.62
TOTAL	373	33,743,487.05

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2017 pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	24
SHELBY OAKS, S.A.	24
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	20
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	20
HORIZON TOWER S.A.	18
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	12
AVANCE URBANO, S.A.	10
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	10
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	9
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	8
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	8
MELLOW SPRING INC.	7
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	6
PROMOTORA SANTA BARBARA	6
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	6
COMPANÍA DE LEFEVRE, S.A.	5
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	5
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	5
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
MYS, S.A.	5
MYSTIC GARDEN INC.	5
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	5
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	4
KRISHEL INVESTMENT, INC.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
OBARRIO 53, S.A.	4
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	4
SILVERDENE HOLDINGS, INC	4
VISTA VERDE, S.A.	4
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	4
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	3
COMATECA PANAMÁ, S.A.	3
COMILFON, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	3
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	3
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	3
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	3
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	3
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	3
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	3
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	3
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	3
LOMA VISTA REALTY CORP.	3
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	3
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	3
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	3
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	3
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	3
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	3
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
SORRENTO DEL MAR, INC	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	2
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	2
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	2
CASAS DE PANAMA	2
CHABEDU, S.A.	2
CONCEPTOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
CONDominio ELMARE, S.A.	2
CONSTRUINVEST, S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	2
CRESTA PLAZA, S.A.	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	2
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
DILINTER, S.A.	2
DON CASA, S.A.	2
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	2
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
INVERSIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDEN CORP	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
LUCKY ACES, INC	2
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MYSTIC AVENUE, S.A.	2
MYSTIC GATES, S.A.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	2
RIETI, S.A.	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A (SUCASA)	2
SUCASA	2
THE PHOENIX TOWER, S.A.	2
VFB, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
A.G. HOLDING & COMMERCIAL CORP, S.A.	1
ACROPOLIS PANAMA, S.A.	1
ADMINISTRACION DE CONSTRUCCIONES, S.A.(ADCO HABITA	1
AGROGANADERA MARELISA	1
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
AMT PROPERTIES, INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARIANA M. MORALES A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
AZAEL VASQUEZ GONZALEZ	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BELLA URRACA 34-C, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BM REAL ESTATE, INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CASACAMPO INVESTMENT CORP.	1
CENTRAL PARK PANAMA	1
CHORRERA DEVELOPMENT, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COINDECSA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONDOMINIO MAGESTIC GARDEN, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLO CALLE 19, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLO PEDREGAL DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EDMUNDO A. BOTELLO C.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	1
FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
FULTON ASSETS CORP./LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,S.A	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO BINIAN, S.A.	1
GT COLONIAL PARK, S.A. / GRUPOTINELLI	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
HONSLEY INC. / URBAN TERRA PANAMA, S.A.	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
IDEAL LIVING, CORP	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A. / GRUPO DERECHOS Y NEGOC	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES CERRO VERACRUZ, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MIKONOS 2, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
LUXORY CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MANHATTAN TWO INC.	1
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
NABU DEVELOPERS, S.A. / URBANIA REALTY, S.A.	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR / HOGARES ISN	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PRIMER LOTE, S.A.	1
PROCASA	1
PROHVAL, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA BESCO, S.A.	1
PROMOTORA CHAPALA, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHÍA, S.A / MATERIALES	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROYECTOS LA HEROÍCA, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RANDOM DEVELOPERS, S.A.	1
RCR PROPERTIES, INC	1
REGALIA TOWER, CORP	1
RESIDENCIAL DEL OESTE, S.A.	1
RESIDENCIAL DON ESTEBAN, S.A.	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
REY 34, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
RIO ABAJO LAUDINGS, S.A.	1
RIVAGE TOWER CORP	1
RIVERSIDE RESOURCES, INC	1
RIVERVIEW G7, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP. / INMOBILIARIA ALHAMAR	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD (V	1
SOCIEDAD GALI, S.A.	1
SOLUCIONES GALACTICAS, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRAMITES & VENTAS	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	1
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
URBANIZACIÓN TERRA PANAMÁ, S.A	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO	1
URBANIZADORA PIAMONTE /PROMOTORA HATO MONTAÑA, S.A	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VALERY POINT, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WEST COAST DEVELOPMENT, INC	1
XONTAL, S.A.	1
TOTAL	594

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de contrato	7	53,958.50
Incumplimiento de garantía	6	27,584.50
Falta de información comercial	1	8,200.00
Vicio oculto	1	7,500.00
Veracidad de la publicidad	1	1,999.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
TOTAL	17	100,242.00

NOTA: Para el mes de abril 2018, no se han recibido quejas por esta actividad.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
NACIONAL
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	6	57,818.63
Desistimientos	4	29,294.00
TOTAL	10	87,112.63

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006-07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17 pero cerradas en el 2018

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BUSINESS EXPRESS	4
TRAFFIC MOTOR, S.A.	3
SANDI AUTOS	2
TECNI CAR INTERNATIONAL	2
AUTO SALES PANAMA, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FAT CAR'S	1
LUXORY CORP.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A	1
PTY CAR CENTER	1
TOTAL	17

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	32	1,112,491.21
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Vicio oculto	5	161,550.01
Custodia de bien	2	46,390.93
Falta de información comercial	2	39,000.00
Incumplimiento de servicio	2	13,644.41
Daño y perjuicio	1	7,804.72
TOTAL	50	1,531,066.28

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	31	596,072.14
Acuerdos	30	574,862.14
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	3	61,989.99
TOTAL	64	1,232,924.27

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17 pero cerradas en el 2018

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	11
EXCEL AUTOMOTRIZ	10
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	3
MOTORES JAPONESES	3
PETROAUTOS, S.A.	3
RICARDO PEREZ, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
AVANCE URBANO, S.A.	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	50

Fuente: ACODECO