



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

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



Diciembre, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	486	43.3	85,728.10	41,663,857.63
Incumplimiento de garantía	223	19.9	22,905.59	5,107,946.10
Incumplimiento de contrato	124	11.1	62,826.80	7,790,522.96
Falta de información comercial	96	8.6	26,103.02	2,505,889.73
Vicio oculto	44	3.9	66,153.74	2,910,764.75
Incumplimiento de servicio	37	3.3	6,674.16	246,943.75
Devolución de dinero/abono	30	2.7	12,358.02	370,740.68
Cobro indebido	29	2.6	13,133.95	380,884.64
Aclaración de contrato	26	2.3	8,534.23	221,890.00
Custodia de bien	8	0.7	11,669.35	93,354.77
Resolución contrato	6	0.5	26,671.83	160,031.00
Anulación de contrato	5	0.4	6,796.00	33,980.00
Veracidad de la publicidad	4	0.4	119,972.81	479,891.25
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
Resindir contrato	1	0.1	3,097.50	3,097.50
TOTAL	1,122	100.0	55,316.19	62,064,765.76

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	192	32.8	43,406.01	8,333,953.19
Acuerdo en audiencia/Varios	129	22.1	43,178.11	5,569,976.22
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	99	16.9	74,928.47	7,417,918.74
Abandono	69	11.8	46,616.94	3,216,569.04
Pendiente constancia Desistimiento	59	10.1	42,417.13	2,502,610.92
Acuerdo en audiencia/Reparación	29	5.0	45,073.21	1,307,123.22
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	0.5	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	0.2	1,241.20	1,241.20
TOTAL	585	100.0	48,360.24	28,633,197.19

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	606
Agencia de autos	161
Hoteles o planes vacacionales	141
Venta de autos usados	70
Material didáctico	29
Fábricas de muebles	16
Taller de reparación de autos	11
Servicio de intermediación	9
Agencias de viajes	8
Cursos de inglés	8
Distribuidoras e importadoras	5
Constructoras	4
Funerarias	4
Escuelas / colegio	4
Clínicas	3
Herrerías	3
Mueblerías	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 raices	2
Remodelación	2
Servicios Profesionales	2
Armas	1
Bancos	1
Ferreterías, materiales de construccion o similares	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	1,122

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	360	40,680,868.02
Incumplimiento de contrato	92	7,515,189.89
Falta de información	48	2,121,370.35
Incumplimiento de garantía	26	1,630,543.95
Cobro indebido	26	374,557.90
Vicio oculto	24	2,322,228.67
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	605	55,852,773.49

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	212	17,173,400.93
Desistimientos	169	12,611,754.84
Fallo a favor	6	376,791.29
TOTAL	387	30,161,947.06

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	31
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	29
AVANCE URBANO, S.A.	25
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	21
COMPAÑIA LEFEVRE, S.A.	9
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	9
SUCASA	9
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	8
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	8
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	7
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	7
COMATECA PANAMA, S.A.	6
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	6
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	6
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	6
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	6
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	6
VISTA VERDE, S.A.	6
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	5
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	5
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	5
INVERSIONES DECURIA, S.A.	5
JHM DEVELOPMENT, S.A.	5
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	5
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	4
LOMA VISTA REALTY CORP	4
MYS, S.A.	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
NABU DEVELOPERS, S.A.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	4
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	4
SHELBY OAKS, S.A.	4
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	3
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	3
DESARROLLADORA LUMA, 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
METROTEX, INC.	3
MYSTIC VALLEY	3
NPU PANAMÁ, S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
PROMOTORA TEUS, S.A.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	3

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
ADCO HABITAT	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA	2
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BONANZA 94, 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
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	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
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LIVING SOLUTIONS	2
LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MYSTIC GARDEN, INC.	2
OBARRIO 53, S.A.	2
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	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
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, 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
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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	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
CUATRO ISLAS, S.A.	1
D-S GROUP, INC.	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 PLAYA DORADA 2, 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
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
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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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 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 DE PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES EMET, 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
JAMY DEVELOPERS, S.A. / GRUPO JOVA, S.A.	1
JETSTREAM, S.A.	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA S.A	1
KRISHELL INVESTMENT, INC	1
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC	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 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
MULTIKASAS	1
MULTISERVI-HILTON	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
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
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A. / HOGARES ISN, S	1
POZMAN & REGENS	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	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 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
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	605

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	49	724,996.26
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	70	1,035,353.61

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	31	319,178.80
Acuerdos	16	213,368.62
TOTAL	47	532,547.42

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	5
GRUPO JARUM	4
CHAMPION MOTOR	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
FAT CAR'S	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	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
AUTO UNO DE 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
PANAMA WAREHOUSE / HOOVER GARDEN, S.A.	1
PANAMA WAREHOUSE, S.A.	1
PROAUTOS COMPANY	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
W&W DESARROLLOS INTERNACIONALES	1
TOTAL	70

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	130	2,535,749.57
Vicio oculto	15	368,595.58
Incumplimiento de servicio	4	29,290.25
Falta de información comercial	3	79,589.00
Custodia de bien	3	65,132.34
Claúsula abusiva	2	26,495.00
Devolución de dinero/abono	2	7,568.25
Veracidad de la publicidad	1	16,950.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
TOTAL	161	3,141,340.99

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	62	1,237,483.93
Desistimiento	43	803,315.25
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	39,490.00
TOTAL	107	2,080,289.18

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. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	43
PETROAUTOS, S.A.	24
EXCEL AUTOMOTRIZ	22
MOTORES JAPONESES	16
CONSULTENOS, S.A.	8
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	8
RICARDO PEREZ, S.A.	8
PANAMOTOR	7
BAHIA MOTORS, S.A.	4
EMPRESAS MELO, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	1
COMERCIAL AUSTOSMIL	1
COPAMA	1
ENCORE MOTORS, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
W&W DESARROLLOS INTERNACIONALES	1
TOTAL	161

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	1	4,042.88
Incumplimiento de contrato	1	6,000.00
Claúsula abusiva	1	898.00
TOTAL	3	10,940.88

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	1	4,042.88
TOTAL	1	4,042.88

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