



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

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



Noviembre, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Cláusula abusiva	451	43.4	85,362.85	38,498,644.87
Incumplimiento de garantía	213	20.5	22,878.26	4,873,069.90
Incumplimiento de contrato	112	10.8	65,532.95	7,339,690.01
Falta de información comercial	86	8.3	25,305.17	2,176,244.36
Vicio oculto	40	3.8	62,332.45	2,493,298.03
Incumplimiento de servicio	34	3.3	6,732.14	228,892.70
Cobro indebido	27	2.6	13,881.70	374,805.90
Devolución de dinero/abono	26	2.5	14,072.95	365,896.68
Aclaración de contrato	25	2.4	8,795.60	219,890.00
Custodia de bien	8	0.8	11,669.35	93,354.77
Anulación de contrato	5	0.5	6,796.00	33,980.00
Resolución contrato	5	0.5	18,536.80	92,684.00
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	1,040	100.0	55,161.93	57,368,410.97

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 - OCTUBRE 2017**

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	174	27.9	39,836.59	6,931,566.36
Acuerdo en audiencia/Varios	116	18.6	43,343.51	5,027,847.22
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	92	14.8	76,041.79	6,995,844.24
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	74	11.9	45,429.63	3,361,792.75
Abandono	60	9.6	45,632.81	2,737,968.32
Pendiente constancia Desistimiento	47	7.5	45,657.01	2,145,879.70
Acuerdo en audiencia/Reparación	27	4.3	40,821.42	1,102,178.22
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	15	2.4	54,630.74	819,461.13
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	10	1.6	48,429.71	484,297.14
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	623	100.0	47,980.55	29,891,880.94

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 - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	557
Agencia de autos	152
Hoteles o planes vacacionales	135
Venta de autos usados	67
Material didáctico	27
Fábricas de muebles	14
Taller de reparación de autos	11
Cursos de inglés	8
Agencias de viajes	6
Distribuidoras e importadoras	5
Constructoras	4
Funerarias	4
Servicio de intermediación	4
Escuelas / colegio	4
Clínicas	3
Herrerías	3
Mueblerías	3
Materiales de construcción	3
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
Agencia de motos	2
Alquiler de autos	1
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
Servicios de instalación	1
Industrial	1
Decoración	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Universidad	1
Reparación de casas	1
Equipo pesado	1
TOTAL	1,040

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	332	37,563,024.26
Incumplimiento de contrato	84	7,080,289.93
Falta de información comercial	43	1,814,645.98
Cobro indebido	26	374,557.90
Incumplimiento de garantía	25	1,510,543.95
Vicio oculto	22	1,929,836.95
Devolución de dinero/abono	16	329,124.46
Veracidad de la publicidad	2	462,941.25
Aclaración de contrato	2	173,352.00
Resolución contrato	2	84,000.00
Anulación de contrato	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	6,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
TOTAL	557	51,411,316.68

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	197	15,982,835.43
Desistimientos	143	10,442,848.70
Fallo a favor	5	373,365.19
TOTAL	345	26,799,049.32

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	28
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	26
AVANCE URBANO, S.A.	24
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	20
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	8
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	7
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	7
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	7
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	7
SUCASA	7
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	6
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
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	5
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	5
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	5
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	5
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	4
INVERSIONES DECURIA, S.A.	4
JHM DEVELOPMENT, S.A.	4
LOMA VISTA REALTY CORP.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
MYS, S.A.	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
NABU DEVELOPERS, S.A.	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, 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
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	3
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	3
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	3
METROTEX, INC.	3
NPU PANAMÁ, S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
ADCO HABITAT	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO EL LIMON	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 CIELO AZUL, 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 / ESMERALD PANAMA, S.A.	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 EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA LLANO HERMOSO, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA TEUS, 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 REAL	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA	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
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CARIBBEAN TRADING & ASSETS, CORP	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 INGENIERIA 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 / PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
CORAL PARK INC	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COSTA SUR VILLAGE, 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 HAROLD	1
GRUPO METALES, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
HAUS, S.A	1
IAR GROUP, S.A.	1
INC CONTRATO	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
JAMY DEVELOPERS, S.A. / GRUPO JOVA, S.A.	1
JETSTREAM, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A. / TRIBALDOS REAL ESTATE CORP	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
LUCKY ACES, INC.	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC / VISTANA HOLDINGS	1
MELLOW SPRING INC / SHELBY OAKS, S.A	1
MELLOW SPRING INC.	1
MI CONDADO, S.A. / CONDADO PLAZA, S.A.	1
MULTIKASAS	1
MULTISERVI-HILTON	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC VALLEY	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
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
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A. / ICON REAL	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, 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
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
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
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	557

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017**

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	47	713,296.26
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
TOTAL	67	1,021,059.61

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	28	301,178.80
Acuerdos	15	208,868.62
TOTAL	43	510,047.42

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 - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
GRUPO JARUM	4
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	4
CHAMPION MOTOR	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
FAT CAR'S	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PTY CAR CENTER	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
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
PTY CAR SERVICES CORP.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
W&W DESARROLLOS INTERNACIONALES / BUSINESS	1
TOTAL	67

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	124	2,435,954.57
Vicio oculto	13	343,520.58
Falta de información comercial	3	79,589.00
Custodia de bien	3	65,132.34
Incumplimiento de servicio	3	20,989.03
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	152	3,008,169.77

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	52	1,024,863.92
Desistimiento	43	803,315.25
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	39,490.00
TOTAL	97	1,867,669.17

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 - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	42
EXCEL AUTOMOTRIZ	21
PETROAUTOS, S.A.	21
MOTORES JAPONESES	15
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	8
CONSULTENOS, S.A.	7
PANAMOTOR	7
RICARDO PEREZ, S.A,	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
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
W & W DESARROLLOS INTERNACIONALES	1
TOTAL	152

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

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 - OCTUBRE 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