



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

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



**Octubre, 2017**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Claúsula abusiva	396	42.7	82,579.51	32,701,487.11
Incumplimiento de garantía	194	20.9	23,320.19	4,524,115.99
Incumplimiento de contrato	101	10.9	65,270.66	6,592,336.37
Falta de información comercial	74	8.0	25,502.49	1,887,184.08
Vicio oculto	35	3.8	56,436.36	1,975,272.43
Incumplimiento de servicio	29	3.1	6,964.92	201,982.80
Cobro indebido	26	2.8	14,406.07	374,557.90
Devolución de dinero/abono	24	2.6	14,812.36	355,496.68
Aclaración de contrato	23	2.5	9,382.61	215,800.00
Custodia de bien	7	0.8	12,961.67	90,731.67
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
Rescindir contrato	1	0.1	3,097.50	3,097.50
<b>TOTAL</b>	<b>927</b>	<b>100.0</b>	<b>53,531.38</b>	<b>49,623,588.78</b>

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 - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	153	27.2	39,094.85	5,981,512.76
Acuerdo en audiencia/Varios	107	19.0	42,237.67	4,519,431.18
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	83	14.8	72,770.71	6,039,968.76
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	71	12.6	44,770.31	3,178,692.28
Abandono	51	9.1	49,501.52	2,524,577.57
Pendiente constancia Desistimiento	43	7.7	47,968.95	2,062,664.70
Acuerdo en audiencia/Reparación	22	3.9	45,834.85	1,008,366.62
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	14	2.5	58,347.96	816,871.50
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	10	1.8	48,429.71	484,297.14
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	0.5	34,933.00	104,799.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.4	2,066.50	4,133.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.4	87,436.33	174,872.66
Acuerdo previo audiencia/Devolución de dinero	1	0.2	1,241.20	1,241.20
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>	<b>100.0</b>	<b>47,867.31</b>	<b>26,901,428.37</b>

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 - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	484
Agencia de autos	142
Hoteles o planes vacacionales	126
Venta de autos usados	61
Material didáctico	25
Fábricas de muebles	12
Taller de reparación de autos	10
Cursos de inglés	8
Agencias de viajes	4
Servicio de intermediación	4
Escuelas / colegio	4
Clínicas	3
Constructoras	3
Herrerías	3
Mueblerías	3
Materiales de construcción	3
Funerarias	3
Distribuidoras e importadoras	3
Motores (no autos)	2
Pinturas	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Remodelación	2
Servicios Profesionales	2
Alquiler de autos	1
Armas	1
Bancos	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Repuestos para autos	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Industrial	1
Decoración	1
Cursos especializados (karate, cocina, seminario, etc)	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Reparación de casas	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
<b>TOTAL</b>	<b>927</b>

**Fuente: ACODECO**

**NACIONAL**  
**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	285	31,964,123.70
Incumplimiento de contrato	74	6,335,636.29
Falta de información comercial	36	1,560,276.00
Cobro indebido	26	374,557.90
Incumplimiento de garantía	22	1,375,548.95
Vicio oculto	18	1,468,811.35
Devolución de dinero/abono	14	318,724.46
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
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>44,206,971.90</b>

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	180	14,380,047.81
Desistimientos	131	9,397,038.70
Fallo a favor	5	373,365.19
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>24,150,451.70</b>

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2016 pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	26
AVANCE URBANO, S.A.	23
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	20
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	19
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
COMATECA PANAMA, S.A.	6
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	6
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	6
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	6
SUCASA	6
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	6
VISTA VERDE, S.A.	6
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	5
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	5
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	5
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	5
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	4
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	4
INVERSIONES DECURIA, S.A.	4
JHM DEVELOPMENT, S.A.	4
MYS, 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
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	3
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	3
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
LOMA VISTA REALTY CORP.	3
METROTEX, INC.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
NPU PANAMÁ, S.A.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
ADCO HABITAT	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONSTRUCTORA JRM, S.A / DEVELOPMENT HABITATS	2
CONSTRUCTORA P.W, S.A.	2
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	2
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 NUEVA URBANISTIKA	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
INVERSIONES ANTHONY HILL, S.A.	2
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	2
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LIVING SOLUTIONS	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
NABU DEVELOPERS, S.A.	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANIST	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	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
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A. / PEDROS BIENES RAICES	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ANTON DEVELPMENT, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A. / GRUPO INMOBILIARIA U	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BONANZA COUNTRY CLUB / BONANZA 94, 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
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	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
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 SUAREZ / PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, 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 PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO SAN AGUSTÍN, S.A	1
DESARROLLO VILLA CANDE, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DON CASA, S.A.	1
EDISON GARDEN CORP.	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GAL INGENIO, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO BENO BETESH BIENES RAICES / TECNOART MACHIN	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
GRUPO HAROLD	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	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 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 PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
JAMY DEVELOPERS, S.A. / GRUPO JOVA, 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 HOLDIN	1
MELLOW SPRING INC.	1
MULTIKASAS	1
MULTISERVI-HILTON	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
MYSTIC VALLEY	1
NAIBLU SAN CARLOS BEACHFRONT RESIDENCES	1
OBARRIO 53, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A. / THE GROUP REALTORS CORP.	1
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, S.A.	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 EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	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



AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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 PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA, S.A.	1
RESIDENTIAL 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
SPRING GRADENS PANAMÁ, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT CORP	1
TANARA PANAMA INVESTMENT, INC	1
TERRAZAS DEL OESTE S.A.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
TORRE PANORAMA, S.A.	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
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	43	693,553.66
Falta de información comercial	10	130,243.35
Incumplimiento de contrato	6	57,025.00
Claúsula abusiva	1	57,795.00
Abono retenido	1	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>941,617.01</b>

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	23	273,144.20
Acuerdos	14	203,563.79
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>476,707.99</b>

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 - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
GRUPO JARUM	4
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CHAMPION MOTOR	2
FAT CAR'S	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PTY CAR CENTER	2
SANDI AUTOS	2
TECNICAR CENTER	2
VIP MOTOR, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
AUTO SALES	1
AUTO SERVICIOS VICTORIA, S.A.	1
AUTO SMART	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO / SAD SAID HASTA	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
TECNICAR INTERNATIONAL, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
Incumplimiento de garantía	115	2,250,684.57
Vicio oculto	13	343,520.58
Custodia de bien	3	65,132.34
Incumplimiento de servicio	3	20,989.03
Falta de información comercial	2	74,399.00
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
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>2,817,709.77</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
Acuerdo	49	946,613.92
Desistimiento	35	688,206.75
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	39,490.00
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>1,674,310.67</b>

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 - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	38
PETROAUTOS, S.A.	21
EXCEL AUTOMOTRIZ	18
MOTORES JAPONESES	15
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	8
CONSULTENOS, S.A.	7
PANAMOTOR	6
RICARDO PEREZ, S.A.	6
BAHIA MOTORS, S.A.	4
EMPRESAS MELO, S.A.	3
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
FORD AUTO PANAMÁ, 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
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

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

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

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

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**