



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Julio, 2016**



Agosto, 2016

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	150	21.7	21,713.82	3,257,072.72
Incumplimiento de contrato	140	20.2	59,786.42	8,370,099.22
Claúsula abusiva	99	14.3	32,713.22	3,238,608.83
Falta de información comercial	82	11.8	22,766.88	1,866,884.52
Cobro indebido	53	7.7	11,529.76	611,077.46
Vicio oculto	48	6.9	50,706.03	2,433,889.67
Devolución de dinero/abono	41	5.9	7,239.05	296,801.02
Aclaración de contrato	32	4.6	54,195.60	1,734,259.25
Incumplimiento de servicio	21	3.0	8,439.84	177,236.57
Veracidad de la publicidad	7	1.0	39,856.43	278,995.00
Anulación de contrato	6	0.9	2,994.47	17,966.84
Resolución contrato	4	0.6	11,087.50	44,350.00
Resindir contrato	3	0.4	3,003.33	9,010.00
Venta engañosa	2	0.3	35,975.00	71,950.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	27,734.17	27,734.17
Mercancía defectuosa	1	0.1	24,600.00	24,600.00
Abono retenido	1	0.1	8,000.00	8,000.00
Custodia de bien	1	0.1	3,500.00	3,500.00
TOTAL	692	100.0	32,474.04	22,472,035.27

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	97	25.5	37,118.43	3,600,487.28
Acuerdo en audiencia/Varios	88	23.2	28,547.70	2,512,197.20
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	43	11.3	16,600.71	713,830.60
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	36	9.5	31,915.90	1,148,972.23
Abandono	33	8.7	21,997.80	725,927.33
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	23	6.1	34,660.29	797,186.76
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	18	4.7	28,004.32	504,077.83
Pendiente constancia Desistimiento	18	4.7	21,895.15	394,112.74
Acuerdo en audiencia/Reparación	14	3.7	51,350.88	718,912.31
Acuerdo/Reparación	3	0.8	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.5	124,690.00	249,380.00
Aclaración	1	0.3	157,631.25	157,631.25
Acuerdo/Devolución	1	0.3	17,000.00	17,000.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.3	14,849.00	14,849.00
Desistimiento/Devolución	1	0.3	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.3	1,840.00	1,840.00
TOTAL	380	100.0	30,662.51	11,651,752.56

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, 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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	348
Agencia de autos	127
Hoteles o planes vacacionales	71
Venta de autos usados	48
Material didáctico	27
Decoración	15
Cursos de inglés	11
Taller de reparación de autos	8
Agencias de viajes	4
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Constructoras	3
Repuestos para autos	3
Escuelas / colegio	3
Bancos	2
Comunicaciones	2
Almacén por departamentos	1
Alquiler de autos	1
Clínicas	1
Joyería/Relojerías	1
Mueblerías	1
Restaurantes / fondas	1
Materiales de construcción	1
Farmacias	1
Eventos artísticos	1
Bares o cantinas	1
Agencia de cobro	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Bienes y raíces	1
Fábricas de muebles	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	692

Fuente: ACODECO

DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS Y TIPO DE LEY

NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2016
CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	339	100
TOTAL	339	100
LEY 6 DE 1987		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	166	64.1
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	18	6.9
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	14	5.4
Descuentos en medicamentos	13	5.0
No hay fila para jubilados	11	4.2
Descuentos por servicios públicos	7	2.7
No otorgan 50% jubilado recreación	7	2.7
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	6	2.3
Falta de información en descuento jubilado	5	1.9
Descuentos por servicios profesionales	4	1.5
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	3	1.2
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	3	1.2
No dan desc. de jubilado 20% y 15% en honorario. med	1	0.4
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	1	0.4
TOTAL	259	100.0
LEY 45 DE 2007		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	177	15.7
Publicidad no veraz o engañosa	145	12.9
Productos vencidos	116	10.3
Escáner	96	8.5
Balanzas	65	5.8
Falta de información en contratos de colegios	61	5.4
Productos con doble precio	58	5.2
Falta de información propina	57	5.1
No cumplen	47	4.2
Decreto No.20 gas de 25 lbs	41	3.6
Falta de información	41	3.6
Los surtidores estan descalibrados	32	2.8
Poductos Deteriorados o mal estado	22	2.0
Venta atada	17	1.5
Peso neto	16	1.4
Cobro del % adicional al precio	16	1.4
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	15	1.3
Cobro del 7% en útiles escolares	14	1.2
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	14	1.2
Discriminación	13	1.2
No dieron constancia de pago	12	1.1
Productos sin fecha de vencimiento	11	1.0
No dan centavo devuelto	11	1.0
Combustible	10	0.9
Falta de Información-inexistencia de piezas de autos	6	0.5
Materiales de construcción	5	0.4
Venta condicionada	2	0.2
Rechazo de la moneda de un balboa	1	0.1
Monopolio	1	0.1
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.1
No aceptan centavos	1	0.1
TOTAL	1,124	100.0
LEY 81 DE 2009		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	18	58.1
Exigen consumo mínimo	13	41.9
TOTAL	31	100.0
LEY 134 DE 2013		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de ley 134 discapacitados	5	62.5
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	2	25.0
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	1	12.5
TOTAL	8	100.0

*El Decreto No. 303 modifica al Decreto No. 165 del Control de Precios de la Canasta Básica

Fuente: ACODECO

DENUNCIAS RECIBIDAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	18	58	49	0	23	25	109	35	52	13	394
TELEFÓNICA (3)	14	27	17	24	0	13	54	767	20	24	7	967
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	122	0	0	0	122
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	413	0	0	0	413
WEB	0	0	0	0	0	0	0	69	0	0	0	69
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	186	0	0	0	186
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
TOTAL	26	45	75	73	0	36	79	1,761	55	76	20	2,246

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): La Peatonal, Albrook Mall y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



ASISTENCIAS REALIZADAS POR LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	223	266	164	1,019	0	448	123	5,629	2,788	992	228	11,880
TELFÓNICA (3)	3	98	53	102	0	78	70	676	623	89	62	1,854
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	18,149	0	0	0	18,149
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	454	0	0	0	454
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,006	0	0	0	1,006
WEB	0	0	0	0	0	0	0	35	0	0	0	35
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	226	364	217	1,121	0	526	193	25,949	3,411	1,081	290	33,378

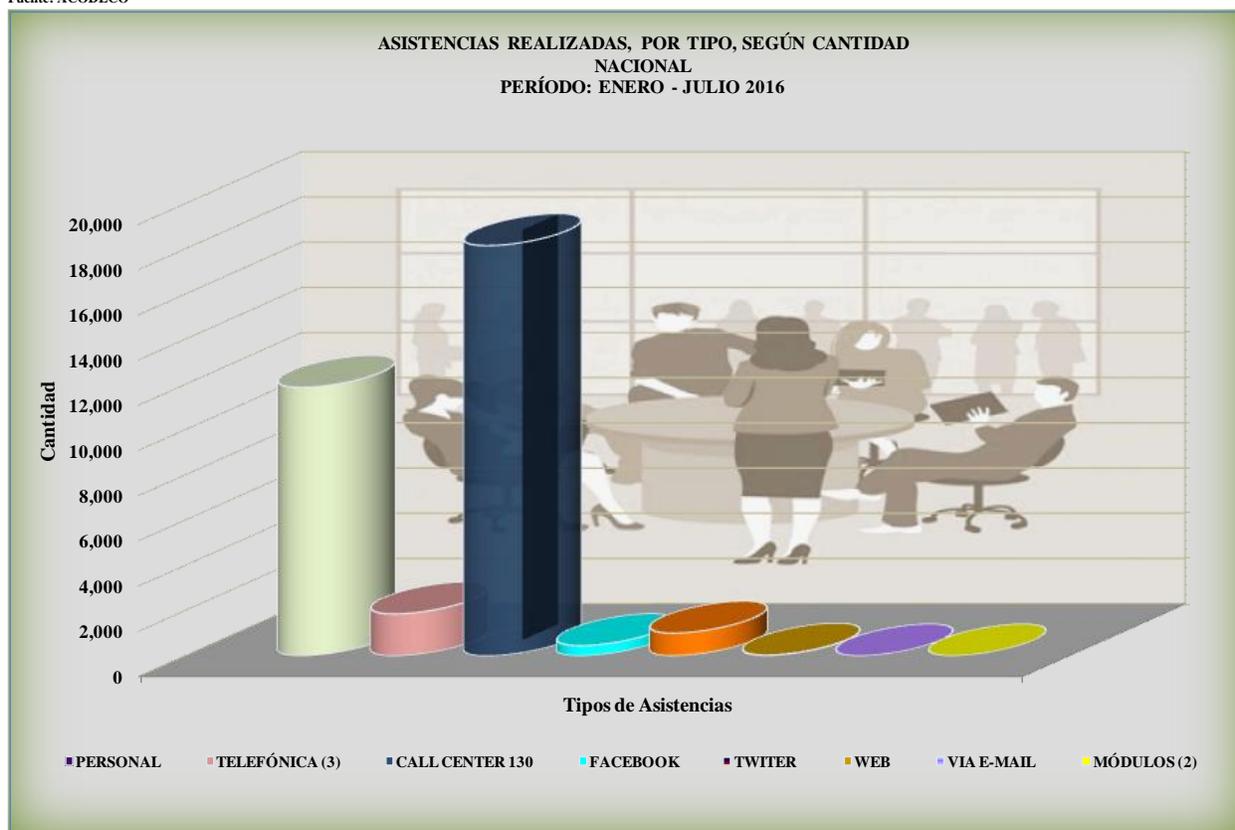
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(1): Los datos para CAC-311 y módulos; se registran a partir del año 2011.

(2): Peatonal, Albrook y los Pueblos.

(3): Recibidas a través del 510-1313.

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	169	8,153,671.92
Falta de información comercial	118	1,679,213.43
Cobro indebido	104	598,220.52
Claúsula abusiva	51	2,555,721.74
Devolución de dinero/abono	50	237,803.30
Vicio oculto	35	1,926,489.97
Incumplimiento de garantía	29	959,692.89
Aclaración de contrato	15	1,696,970.25
Resolución contrato	10	44,100.00
Veracidad de la publicidad	4	255,684.43
Incumplimiento de servicio	2	73,608.55
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
Venta engañosa	1	3,670.00
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Abono retenido	1	1,400.00
Anulación de contrato	1	250.00
TOTAL	592	18,216,331.17

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN RESULTADOS, EN LOS
DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN, DECISIÓN DE QUEJAS Y DEFENSORÍA DE OFICIO**

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	164	4,985,176.91
Desistimiento	164	4,016,879.75
Resolución	31	41,879.49
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	8	473,530.06
Transacción extrajudicial	5	4,259.00
Aclaración	1	157,631.25
TOTAL	373	9,679,356.46

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2015 pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JULIO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES DECURIA, S.A.	15
MYSTIC TOWER, S.A.	14
INVERSIONES EMET, S.A	10
KRISHEL INVESTMENT INC	10
AVANCE URBANO, S.A.	9
EL POBLADO PANAMA, S.A.	9
CENTRAL PARK PANAMA	8
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	8
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	6
CASAS DE PLAYA, S.A.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	5
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	5
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
DESARROLLO EL LIMON	4
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE.	4
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	4
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	4
SAN LORENZO PROPERTY	4
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	3
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	3
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	3
INMOBILIARIA Q, S.A.	3
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	3
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	3
THE ONE ASSETS CORP.	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BARBERY HOLDIN, INC	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
LOTES Y URBANISMO, S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
MYS, S.A.	2
MYSTIC VALLEY	2
PEDROS BIENES RAICES / ORTEGA INVESTMENT	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMÉRICAS	2
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ADCO HABITAT	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A./ HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
ATACANA INMOCAPITAL, S.A.	1
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A. / MB 46, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CIA RAMI PANAMA. S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / ICON TOWER 8A, S.A.	1
COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC	1
COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA SFM, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DALI TOWER, S.A.	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO PUNTARENA, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS. DE RL	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC.	1
DON CASA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP.	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE.	1
EL BOSQUE	1
EL ROBLEDAL, S.A.	1
FARRÉ PANAMÁ	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO B 3, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES / PRADERAS DEL NORTE, S	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES LORETO INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S.	1
JOAFO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LUXORY CORP. BELVIEW TOWERS CORP.	1
MACEDONIA TOWERS INC. / AMT PROPERTIES INC.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORPORATION.	1
MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NELO, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, S.A.	1
ORIA MANAGEMENT, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PRETY HOUSE	1
PRIMAVERA PANAMA, S.A./LIVING SOLUTIONS	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTOS CUBITA, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
THE GROUP PANAMA/MYSTIC VALLEY, S.A.	1
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
THE PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLA DE LAS MENTAS.	1
VILLA HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE	1
VIVITAT, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	348

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	93	1,961,058.42
Vicio oculto	16	349,611.01
Falta de información comercial	5	102,784.65
Incumplimiento de servicio	4	13,247.43
Claúsula abusiva	4	12,739.50
Venta engañosa	1	68,280.00
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Mercancía defectuosa	1	24,600.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
Cobro indebido	1	3,159.35
TOTAL	127	2,584,679.36

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	39	619,265.97
Desistimiento	22	419,347.50
Fallo a favor	6	106,677.00
TOTAL	67	1,145,290.47

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	31
PETROAUTOS, S.A.	22
PANAMOTOR	18
MOTORES JAPONESES	13
RICARDO PÉREZ, S.A.	8
BAHIA MOTORS, S.A.	6
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	6
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
BAVARIAN MOTOR	3
EMPRESAS MELO, S.A.	3
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	2
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
COMERCIAL AUTO STAR	1
COPAMA	1
HYUNDAI	1
TESA	1
TOTAL	127

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	27	224,515.40
Vicio oculto	6	148,241.00
Falta de información comercial	5	48,180.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Incumplimiento de contrato	3	32,213.00
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
TOTAL	48	510,540.15

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	12	89,780.78
Acuerdo	9	159,513.88
Fallo a favor	3	25,773.00
TOTAL	24	275,067.66

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	8
GRUPO JARUM	4
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
TRAFFIC MOTOR, S.A.	3
FAT CAR'S	2
MP AUTOS	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STAR, S.A	1
AUTO TALIA	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOMOBILE CAR RENTAL	1
AUTOS VIP	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CHAMPION MOTOR	1
DASOO, S.A.	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
M.P. AUTOS	1
SUM MOTORS S.A	1
TECNICAR CENTER	1
TOTAL	48

Fuente: ACODECO