



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

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



Julio, 2016

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	130	23.0	22,511.60	2,926,507.65
Incumplimiento de contrato	122	21.6	58,378.94	7,122,231.08
Claúsula abusiva	61	10.6	12,784.74	779,868.84
Falta de información comercial	60	10.6	27,634.85	1,658,090.85
Cobro indebido	46	8.2	12,547.44	577,182.12
Vicio oculto	40	7.1	57,341.84	2,293,673.66
Devolución de dinero/abono	40	7.1	7,322.53	292,901.02
Aclaración de contrato	27	4.8	63,907.71	1,725,508.25
Incumplimiento de servicio	21	3.7	8,439.84	177,236.57
Veracidad de la publicidad	5	0.9	46,399.00	231,995.00
Resolución contrato	4	0.7	11,087.50	44,350.00
Anulación de contrato	3	0.5	4,000.00	12,000.00
Venta engañosa	1	0.2	3,670.00	3,670.00
Mercancía defectuosa	1	0.2	24,600.00	24,600.00
Custodia de bien	1	0.2	3,500.00	3,500.00
Abono retenido	1	0.2	8,000.00	8,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	27,734.17	27,734.17
TOTAL	564	99.8	31,753.63	17,909,049.21

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	78	24.1	30,478.41	2,377,316.15
Acuerdo en audiencia/Varios	69	21.4	22,254.29	1,535,545.70
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	35	10.8	30,436.35	1,065,272.23
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	34	10.5	13,659.73	464,430.92
Abandono	28	8.7	22,929.73	642,032.33
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	23	7.1	34,660.29	797,186.76
Pendiente constancia Desistimiento	17	5.3	22,868.28	388,760.71
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	17	5.3	28,139.82	478,376.90
Acuerdo en audiencia/Reparación	12	3.7	46,840.00	562,079.99
Acuerdo/Reparación	3	0.9	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.6	124,690.00	249,380.00
Acuerdo/Devolución	1	0.3	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.3	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.3	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.3	14,849.00	14,849.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.3	1,840.00	1,840.00
TOTAL	323	100.0	27,390.25	8,847,049.97

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	294
Agencia de autos	113
Hoteles o planes vacacionales	48
Venta de autos usados	37
Material didáctico	15
Decoración	14
Cursos de inglés	7
Taller de reparación de autos	7
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Agencias de viajes	3
Repuestos para autos	3
Escuelas / colegio	3
Bancos	2
Clínicas	1
Constructoras	1
Joyería/Relojerías	1
Mueblerías	1
Restaurantes / fondas	1
Comunicaciones	1
Farmacias	1
Eventos artísticos	1
Bares o cantinas	1
Agencia de cobro	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Fábricas de muebles	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	564

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 - JUNIO 2016
CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	251	100
TOTAL	251	100

LEY 6 DE 1987

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	144	64.0
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	14	6.2
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	12	5.3
No hay fila para jubilados	11	4.9
Descuentos en medicamentos	9	4.0
Descuentos por servicios públicos	7	3.1
No otorgan 50% jubilado recreación	6	2.7
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	6	2.7
Falta de información en descuento jubilado	5	2.2
Descuentos por servicios profesionales	4	1.8
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	3	1.3
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	2	0.9
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	225	100.0

LEY 45 DE 2007

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos vencidos	99	10.5
Productos sin fecha de vencimiento	9	1.0
Productos sin precio a la vista	146	15.5
Decreto No.20 gas de 25 lbs	36	3.8
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	12	1.3
Venta condicionada	2	0.2
Balanzas	47	5.0
Escáner	87	9.2
Peso neto	11	1.2
Discriminación	11	1.2
Falta de información	34	3.6
Combustible	8	0.9
Materiales de construcción	1	0.1
Productos con doble precio	55	5.8
Cobro del % adicional al precio	15	1.6
Falta de información propina	44	4.7
Rechazo de la moneda de un balboa	1	0.1
Falta de información en contratos de colegios	53	5.6
Monopolio	1	0.1
No cumplen	39	4.1
No dan centavo devuelto	7	0.7
Publicidad no veraz o engañosa	119	12.6
No dieron constancia de pago	11	1.2
Productos Deteriorados o mal estado	19	2.0
Los surtidores estan descalibrados	27	2.9
Cobro del 7% en útiles escolares	14	1.5
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.1
Venta atada	17	1.8
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	8	0.9
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	6	0.6
No aceptan centavos	1	0.1
TOTAL	941	100.0

LEY 81 DE 2009

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	13	54.2
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	11	45.8
TOTAL	24	100.0

LEY 134 DE 2013

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	2	40.0
Descuento de ley 134 discapacitados	2	40.0
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	1	20.0
TOTAL	5	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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

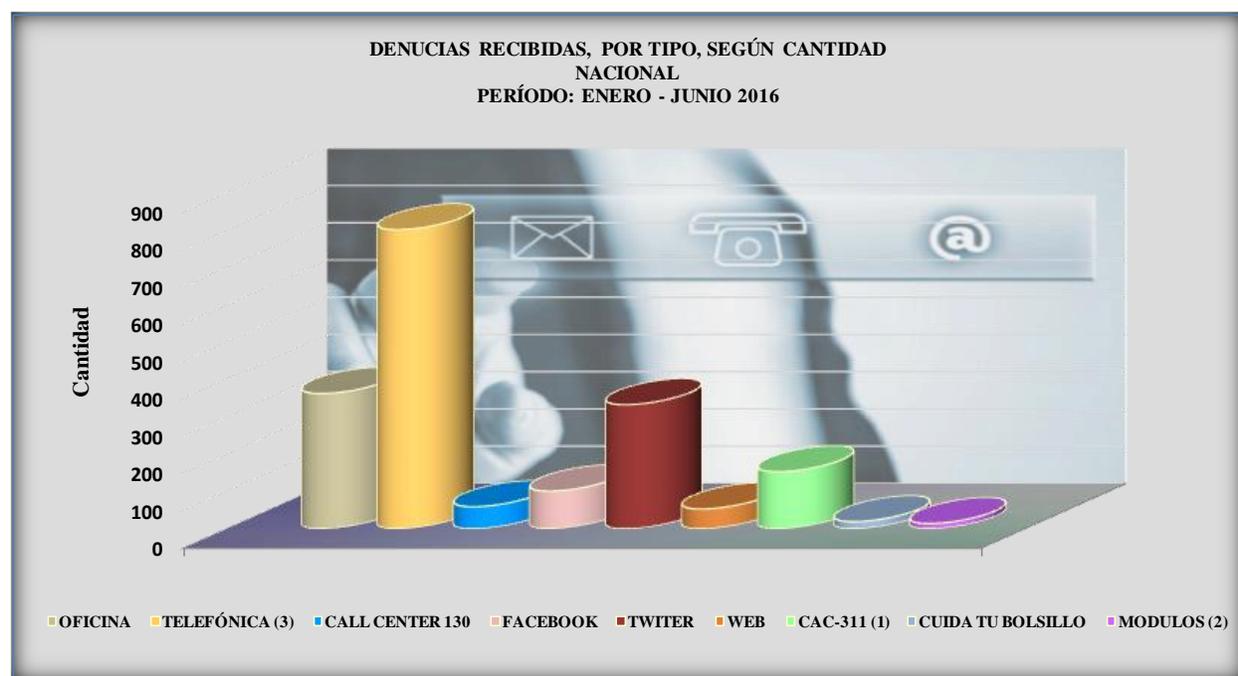
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	18	58	49	0	23	16	97	32	47	11	363
TELFÓNICA (3)	14	27	17	24	0	13	47	617	17	21	6	803
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	101	0	0	0	101
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	333	0	0	0	333
WEB	0	0	0	0	0	0	0	53	0	0	0	53
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	153	0	0	0	153
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	19
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
TOTAL	26	45	75	73	0	36	63	1,446	49	68	17	1,898

(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



Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	223	214	119	881	0	372	112	4,694	2,253	833	193	9,894
TELFÓNICA (3)	3	83	45	86	0	75	39	676	539	79	59	1,684
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	14,837	0	0	0	14,837
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	387	0	0	0	387
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	799	0	0	0	799
WEB	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	29
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	297	164	967	0	447	151	21,422	2,792	912	252	27,630

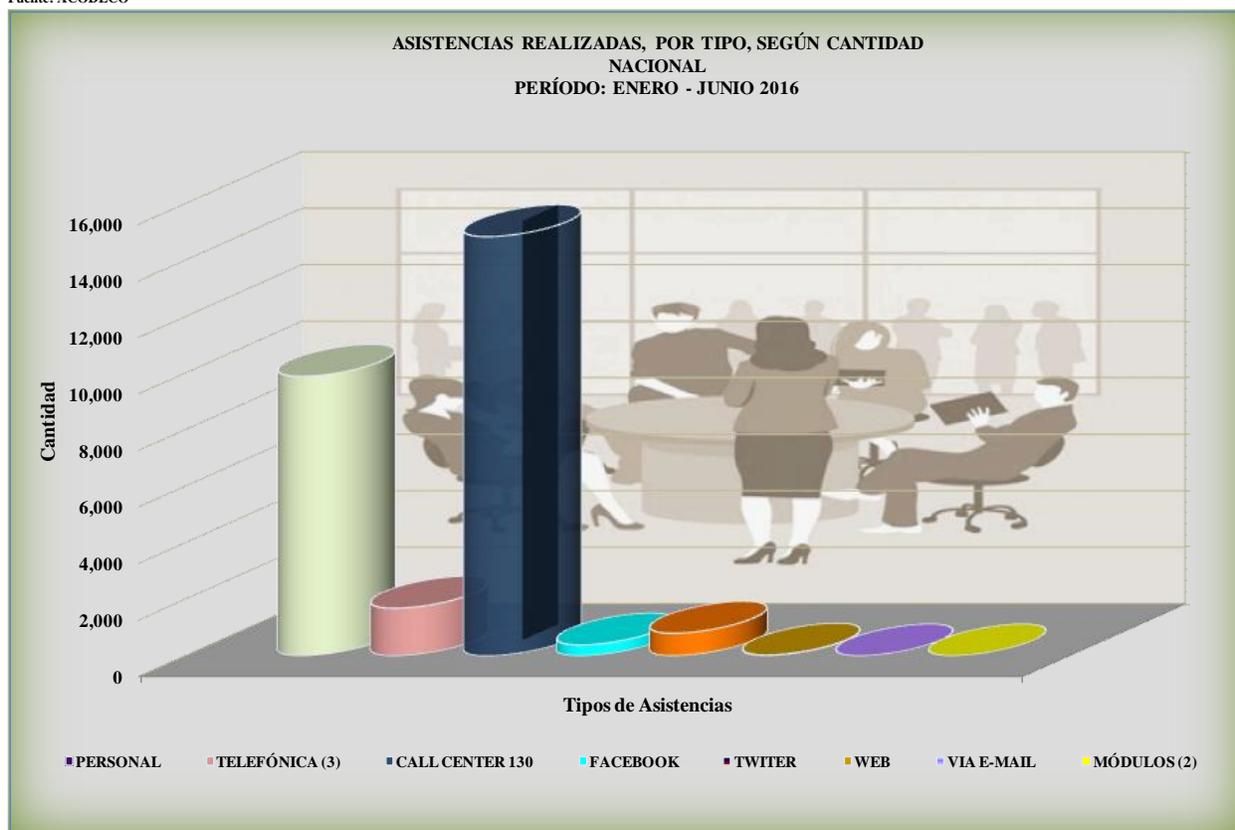
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	146	6,956,381.52
Falta de información	98	1,537,539.16
Cobro indebido	85	564,019.55
Devolución de dinero	46	235,257.58
Claúsula abusiva	33	553,302.29
Vicio oculto	29	1,912,276.34
Incumplimiento de garantía	26	876,592.07
Aclaración de contrato	15	1,696,970.25
Resolución de contrato	10	44,100.00
Veracidad de la publicidad	3	208,684.43
Incumplimiento de servicio	2	73,608.55
Anulación de contrato	1	250.00
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Abono retenido	1	1,400.00
Venta engañosa	1	3,670.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
TOTAL	498	14,693,885.91

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	139	3,660,422.40
Desistimientos	137	2,848,932.99
Resoluciones	21	31,462.22
Fallo a favor	8	473,530.06
Transacción extrajudicial	4	3,428.00
Aclaración	1	157,631.25
TOTAL	310	7,175,406.92

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC TOWER, S.A.	12
INVERSIONES EMET, S.A	10
EL POBLADO PANAMA, S.A.	9
KRISHEL INVESTMENT INC	9
AVANCE URBANO, S.A.	8
CENTRAL PARK PANAMA	7
INVERSIONES DECURIA, S.A.	6
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	6
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	5
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	5
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	5
CASAS DE PLAYA, S.A.	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
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 SANTA BARBARA	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
BARBERY HOLDIN, INC	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO EL LIMON	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
MYS, S.A.	2
MYSTIC VALLEY	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMÉRICAS	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
THE ONE ASSETS CORP.	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A./ HECHOS & ASESORES	1
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A. / MB 46, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	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
COMILPON, S.A. / THE TEAM CORP	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA SFM, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, 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 TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLOS FERECASA, 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
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 ED, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES / PRADERAS DEL NORTE, S	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE S, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S.	1
JOAFO, S.A.	1
JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LOTER Y URBANISMO, S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	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
AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
PEDROS BIENES RAICES / ORTEGA INVESTMENT	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PRETY HOUSE	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 TERRAZAS DEL BOSQUE, 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 REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
THE PROPERTIES 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
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
TOTAL	294

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	86	1,835,953.17
Vicio oculto	12	246,012.00
Incumplimiento de servicio	4	13,247.43
Claúsula abusiva	4	12,739.50
Falta de información comercial	3	60,034.65
Cobro indebido	1	3,159.35
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Mercancía defectuosa	1	24,600.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
TOTAL	113	2,244,945.10

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	39	619,265.97
Desistimiento	20	391,688.15
Fallo a favor	6	106,677.00
TOTAL	65	1,117,631.12

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	31
PETROAUTOS, S.A.	19
PANAMOTOR	15
MOTORES JAPONESES	10
BAHIA MOTORS, S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
RICARDO PÉREZ, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS	3
EXCEL AUTOMOTRIZ	3
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
EMPRESAS MELO, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
PANAMEÑA DE MOTORES	2
BAHIA MOTORS	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
COPAMA	1
FOR AUTO PANAMA, S.A.	2
HYUNDAI	1
TESA	1
TOTAL	113

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	19	159,006.40
Vicio oculto	5	120,849.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Incumplimiento de contrato	3	32,213.00
Falta de información comercial	3	35,330.00
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
TOTAL	37	404,789.15

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	9	56,670.78
Acuerdo	7	106,420.95
Fallo a favor	3	25,773.00
TOTAL	19	188,864.73

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P MOTOR, S.A.	6
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
FAT CAR'S	2
MP AUTOS	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
TRAFFIC MOTOR, 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
DASOO, S.A.	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
SUM MOTORS S.A	1
TOTAL	37

Fuente: ACODECO