



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

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



**Junio, 2016**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	108	24,4	20.181,06	2.179.554,68
Incumplimiento de contrato	99	22,4	57.588,86	5.701.296,73
Claúsula abusiva	46	10,0	11.279,03	518.835,54
Falta de información comercial	44	10,0	27.233,21	1.198.261,10
Cobro indebido	36	8,1	13.096,24	471.464,64
Vicio oculto	36	8,1	62.174,63	2.238.286,61
Devolución de dinero/abono	30	6,8	7.358,32	220.749,74
Incumplimiento de servicio	16	3,6	5.430,18	86.882,85
Aclaración de contrato	16	3,6	60.228,39	963.654,25
Veracidad de la publicidad	3	0,7	50.665,00	151.995,00
Resolución contrato	2	0,5	3.975,00	7.950,00
Anulación de contrato	1	0,2	0,00	0,00
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
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>	<b>99,5</b>	<b>31.236,28</b>	<b>13.806.435,31</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 - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	62	23,1	30.860,76	1.913.366,85
Acuerdo en audiencia/Varios	53	19,8	25.136,44	1.332.231,30
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	30	11,2	30.373,24	911.197,22
Abandono	25	9,3	25.527,35	638.183,83
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	23	8,6	34.660,29	797.186,76
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	21	7,8	15.029,94	315.628,84
Pendiente constancia Desistimiento	17	6,3	22.868,28	388.760,71
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	16	6,0	29.461,06	471.376,90
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	4,1	49.650,84	546.159,19
Acuerdo/Reparación	3	1,1	30.282,68	90.848,03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0,7	124.690,00	249.380,00
Acuerdo/Devolución	1	0,4	17.000,00	17.000,00
Aclaración	1	0,4	157.631,25	157.631,25
Desistimiento/Devolución	1	0,4	4.500,00	4.500,00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0,4	14.849,00	14.849,00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0,4	1.840,00	1.840,00
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>100,0</b>	<b>29.291,57</b>	<b>7.850.139,88</b>

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 - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	227
Agencia de autos	100
Hoteles o planes vacacionales	30
Venta de autos usados	26
Decoración	14
Material didáctico	8
Taller de reparación de autos	6
Cursos de inglés	5
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Agencias de viajes	3
Repuestos para autos	3
Escuelas / colegio	3
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
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>

**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 - MAYO 2016  
CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	184	100
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>100</b>

**LEY 6 DE 1987**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	116	63,4
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	12	6,6
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	10	5,5
No hay fila para jubilados	9	4,9
Descuentos en medicamentos	7	3,8
Descuentos por servicios públicos	7	3,8
No otorgan 50% jubilado recreación	6	3,3
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	5	2,7
Descuentos por servicios profesionales	4	2,2
Falta de información en descuento jubilado	4	2,2
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	2	1,1
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	1	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>100,0</b>

**LEY 45 DE 2007**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	111	14,5
Publicidad no veraz o engañosa	91	11,9
Productos vencidos	83	10,9
Escáner	73	9,6
Productos con doble precio	48	6,3
Falta de información en contratos de colegios	46	6,0
Balanzas	37	4,8
No cumplen	36	4,7
Falta de información propina	32	4,2
Decreto No.20 gas de 25 lbs	31	4,1
Los surtidores estan descalibrados	24	3,1
Falta de información	20	2,6
Venta atada	17	2,2
Productos Deteriorados o mal estado	16	2,1
Cobro del 7% en útiles escolares	14	1,8
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	11	1,4
Cobro del % adicional al precio	10	1,3
Productos sin fecha de vencimiento	9	1,2
Discriminación	9	1,2
Peso neto	8	1,0
Combustible	7	0,9
No dan centavo devuelto	7	0,9
No dieron constancia de pago	6	0,8
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	6	0,8
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	5	0,7
Venta condicionada	2	0,3
Materiales de construcción	1	0,1
Monopolio	1	0,1
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0,1
No aceptan centavos	1	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>763</b>	<b>100,0</b>

**LEY 81 DE 2009**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	12	63,2
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	7	36,8
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>

**LEY 134 DE 2013**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	2	66,7
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	1	33,3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>

\*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 - MAYO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

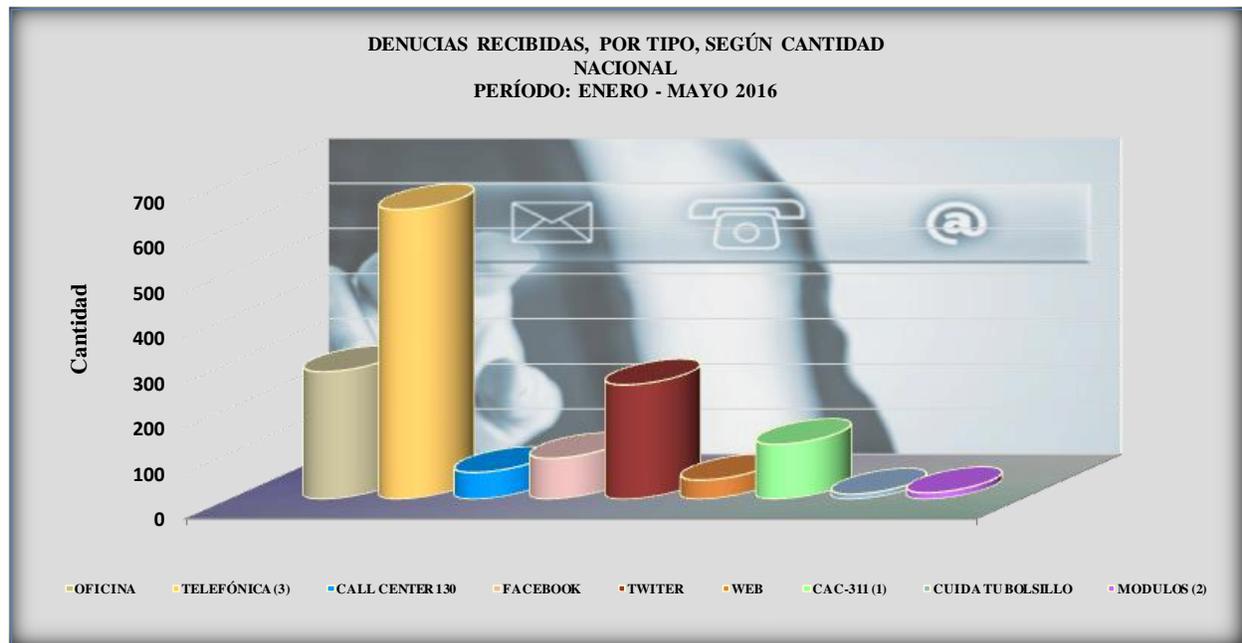
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	12	58	31	0	13	8	79	28	32	9	282
TELEFÓNICA (3)	9	23	17	18	0	13	43	483	13	17	5	641
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	90	0	0	0	90
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	253	0	0	0	253
WEB	0	0	0	0	0	0	0	42	0	0	0	42
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	121	0	0	0	121
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	11
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>75</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>51</b>	<b>1.152</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>14</b>	<b>1.513</b>

(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 - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OENTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	178	158	69	738	0	263	94	3.761	1.836	653	170	7.920
TELFÓNICA (3)	3	77	27	71	0	54	29	676	481	73	54	1.545
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	11.100	0	0	0	11.100
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	261	0	0	0	261
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	555	0	0	0	555
WEB	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22
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
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>235</b>	<b>96</b>	<b>809</b>	<b>0</b>	<b>317</b>	<b>123</b>	<b>16.375</b>	<b>2.317</b>	<b>726</b>	<b>224</b>	<b>21.403</b>

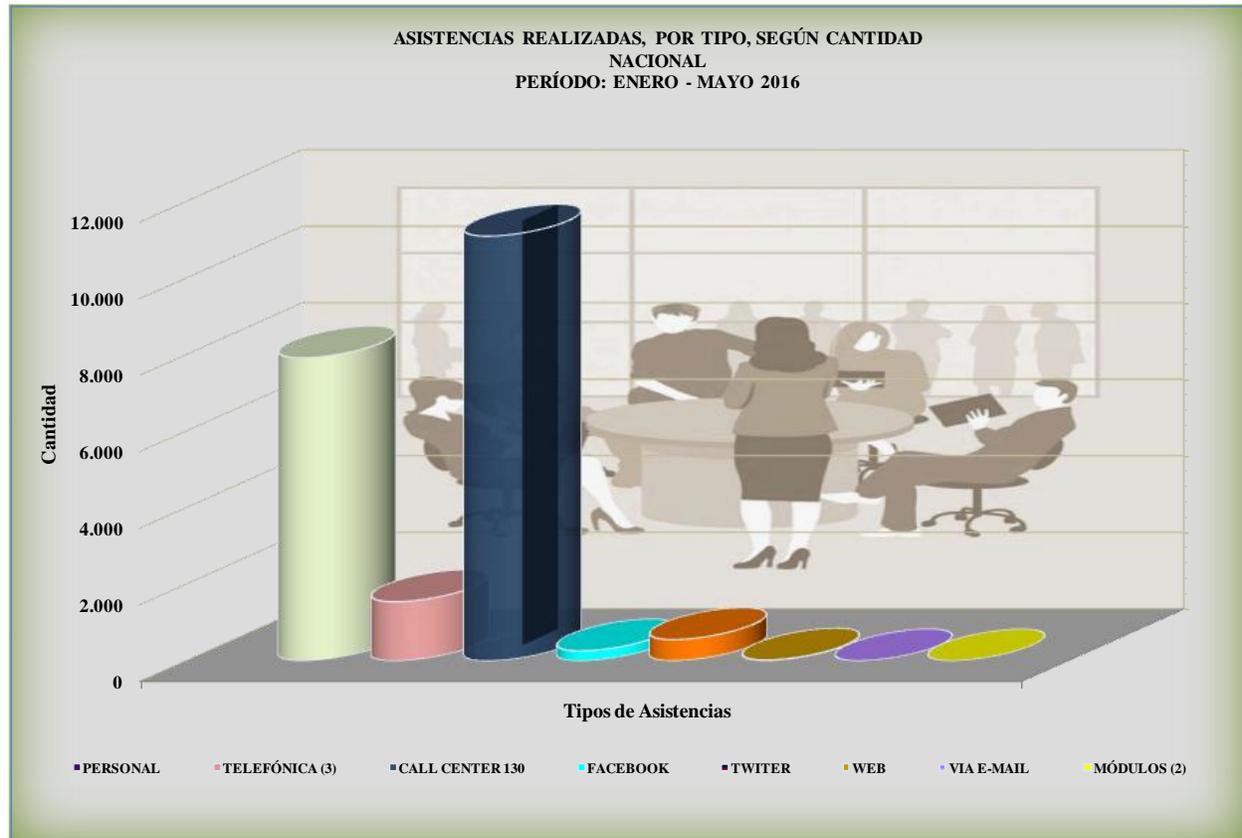
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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 - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	125	5.579.190,18
Falta de información	73	1.098.148,81
Cobro indebido	49	470.552,07
Devolución de dinero	38	187.124,90
Claúsula abusiva	25	374.080,99
Vicio oculto	24	1.859.075,52
Incumplimiento de garantía	20	459.673,64
Aclaración de contrato	8	943.276,25
Resolución de contrato	3	4.020,00
Veracidad de la publicidad	2	128.684,43
Anulación de contrato	1	250,00
Incumplimiento de servicio	1	608,55
Venta engañosa	1	3.670,00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27.734,17
Daño y perjuicio	1	2.100,00
Abono retenido	1	1.400,00
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>11.139.589,51</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	120	2.570.666,81
Acuerdos	108	3.222.793,62
Resoluciones	18	25.238,21
Fallo a favor	8	473.530,06
Transacción extrajudicial	2	990,00
Aclaración	1	157.631,25
<b>TOTAL</b>	<b>257</b>	<b>6.450.849,95</b>

**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 - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio 2016**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	9
KRISHEL INVESTMENT INC	8
CENTRAL PARK PANAMA	7
MYSTIC TOWER, S.A.	7
INVERSIONES EMET, S.A	5
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	5
CASAS DE PLAYA, S.A.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	4
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	4
INVERSIONES DECURIA, S.A.	4
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	4
SAN LORENZO PROPERTY	4
AVANCE URBANO, S.A.	3
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
BARBERY HOLDIN, INC	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
DESARROLLO EL LIMON	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA Q, S.A.	2
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP.	2
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAÍCES, S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMÉRICAS	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. ( SUCASA )	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
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	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
COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA SFM, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
DON CASA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EL ROBLEDAL, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
FARRÉ PANAMÁ	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A.	1
GRUPO FERCASA, S.A. / TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	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
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JOAFO, S.A.	1
JOSE LUIS GONZÁLEZ URRIOLA	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORPORATION.	1
MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYSTIC VALLEY	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NELO, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
ORIA MANAGEMENT, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PEDROS BIENES RAICES / MASAYO, S.A.	1
PEDROS BIENES RAICES / ORTEGA INVESTME	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA DE VIVIENDAS SUAREZ.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, 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, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S. A.	1
REY 4, S.A.	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
TS 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
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	75	1.562.060,32
Vicio oculto	12	246.012,00
Claúsula abusiva	4	12.739,50
Falta de información comercial	3	60.034,65
Incumplimiento de servicio	2	6.058,32
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
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>1.963.863,14</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	36	564.560,17
Desistimiento	17	303.188,15
Fallo a favor	6	106.677,00
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>974.425,32</b>

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 - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	29
PETROAUTOS, S.A.	17
PANAMOTOR	15
MOTORES JAPONESES, S.A.	9
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
RICARDO PÉREZ, S.A.	5
BAHIA MOTORS, S.A.	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	3
BAVARIAN MOTORS	2
EMPRESAS MELO, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	1
COPAMA	1
TESA	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
Incumplimiento de garantía	12	101.766,99
Vicio oculto	4	116.649,00
Falta de información comercial	3	35.330,00
Cobro indebido	2	13.800,00
Incumplimiento de contrato	2	26.913,00
Devolución de dinero/abono	2	18.035,00
Abono retenido	1	8.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>320.493,99</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MAYO 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
Desistimiento	7	41.045,78
Acuerdo	5	85.249,00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	25.773,00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>152.067,78</b>

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 - MAYO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
V.I.P. MOTOR, S.A.	5
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
MP AUTOS	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
AUTO STAR, S.A	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOMOBILE CAR RENTAL	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
DASOO, S.A.	1
FARID MOTOR	1
FAT CARS	1
FULL CARS INC	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
SANDI AUTOS	1
SUM MOTORS S.A	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

**Fuente: ACODECO**