



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

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



Noviembre, 2016

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	222	21.7	22,310.88	4,953,014.35
Claúsula abusiva	212	20.7	57,526.42	12,195,601.45
Incumplimiento de contrato	172	16.8	58,722.04	10,100,191.55
Falta de información comercial	128	12.5	23,362.06	2,990,343.84
Cobro indebido	66	6.5	10,760.09	710,165.70
Vicio oculto	61	6.0	47,403.55	2,891,616.51
Devolución de dinero/abono	49	4.8	7,864.15	385,343.23
Aclaración de contrato	38	3.7	47,687.18	1,812,113.02
Incumplimiento de servicio	32	3.1	14,858.09	475,458.84
Veracidad de la publicidad	12	1.2	38,457.75	461,493.00
Resolución contrato	10	1.0	10,497.20	104,972.00
Anulación de contrato	7	0.7	9,708.83	67,961.84
Venta engañosa	3	0.3	38,981.67	116,945.00
Custodia de bien	3	0.3	6,532.80	19,598.40
Resindir contrato	3	0.3	3,003.33	9,010.00
Mercancía defectuosa	2	0.2	12,371.43	24,742.85
Abono retenido	2	0.2	4,650.00	9,300.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	27,734.17	27,734.17
TOTAL	1,023	100.0	36,515.74	37,355,605.75

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 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	166	28.3	36,726.70	6,096,631.79
Acuerdo en audiencia/Varios	135	23.0	30,059.99	4,058,098.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	65	11.1	22,150.24	1,439,765.50
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	53	9.0	31,189.60	1,653,048.74
Abandono	48	8.2	21,626.30	1,038,062.59
Pendiente constancia Desistimiento	33	5.6	29,836.42	984,601.83
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	26	4.4	31,532.66	819,849.18
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	26	4.4	29,309.87	762,056.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	19	3.2	42,165.89	801,151.95
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	0.9	91,245.67	456,228.35
Acuerdo/Reparación	3	0.5	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.5	87,966.67	263,900.00
Acuerdo/Devolución	1	0.2	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.2	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.2	14,849.00	14,849.00
TOTAL	586	100.0	31,839.97	18,658,223.63

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	535
Agencia de autos	197
Hoteles o planes vacacionales	94
Venta de autos usados	62
Material didáctico	42
Decoración	16
Taller de reparación de autos	13
Cursos de inglés	11
Agencias de viajes	5
Escuelas / colegio	5
Constructoras	4
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Repuestos para autos	4
Librerías	3
Alquiler de autos	2
Bancos	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Telefonia	2
Fábricas de muebles	2
Almacén por departamentos	1
Celulares	1
Clínicas	1
Joyería/Relojerías	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Mueblerías	1
Restaurantes / fondas	1
Materiales de construcción	1
Farmacias	1
Industrial	1
Eventos artísticos	1
Bares, cantinas y bodegas	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Servicio de intermediación	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Bienes y raíces	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	1,023

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016
CONTROL DE PRECIO

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	517	100
TOTAL	517	100
LEY 6 DE 1987		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	266	64.9
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	30	7.3
Descuentos en medicamentos	27	6.6
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	19	4.6
No hay fila para jubilados	11	2.7
Falta de información en descuento jubilado	10	2.4
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	8	2.0
Descuentos por servicios públicos	7	1.7
No otorgan 50% jubilado recreación	7	1.7
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	7	1.7
Descuentos por servicios profesionales	6	1.5
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	6	1.5
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	3	0.7
No dan desc. de jubilado 20% y 15% en honorario. med	1	0.2
No otorgan desc. jubilados 20% protesis y apar ayu	1	0.2
Descuento de ley 134 discapacitados	1	0.2
TOTAL	410	100.0
LEY 45 DE 2007		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	268	14.4
Publicidad no veraz o engañosa	221	11.8
Productos vencidos	186	10.0
Falta de información propina	181	9.7
Escáner	146	7.8
Balanzas	107	5.7
Productos con doble precio	86	4.6
Falta de información en contratos de colegios	82	4.4
Decreto No.20 gas de 25 lbs	79	4.2
No cumplen	58	3.1
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	55	2.9
Los surtidores estan descalibrados	51	2.7
Falta de información	49	2.6
Cobro del % adicional al precio	32	1.7
Productos Deteriorados o mal estado	30	1.6
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	30	1.6
No dieron constancia de pago	29	1.6
Peso neto	26	1.4
Productos sin fecha de vencimiento	23	1.2
Discriminación	20	1.1
No dan centavo devuelto	19	1.0
Venta atada	19	1.0
Cobro del 7% en útiles escolares	17	0.9
Falta de información-inexistencia de piezas de autos	16	0.9
Combustible	13	0.7
Falta de información en publicidad	7	0.4
Materiales de construcción	5	0.3
Monopolio	3	0.2
No aceptan centavos	3	0.2
Venta condicionada	2	0.1
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	1	0.1
Descuentos en medicamentos	1	0.1
Rechazo de la moneda de un balboa	1	0.1
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.1
TOTAL	1,867	100.0
LEY 81 DE 2009		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Exigen consumo mínimo	34	54.8
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	28	45.2
TOTAL	62	100.0
LEY 134 DE 2013		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de ley 134 discapacitados	18	100.0
TOTAL	18	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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	28	108	144	0	28	41	199	44	73	21	698
TELEFÓNICA (3)	19	42	35	66	0	29	86	1,132	26	35	11	1,481
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	190	0	0	0	190
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	633	0	0	0	633
APP MOVIL	0	0	0	0	0	0	0	194	0	0	0	194
WEB	0	0	0	0	0	0	0	127	0	0	0	127
CAC-311	0	0	0	0	0	0	0	290	0	0	0	290
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	33
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	18
TOTAL	31	70	143	210	0	57	127	2,875	70	108	32	3,723

(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 - OCTUBRE 2016

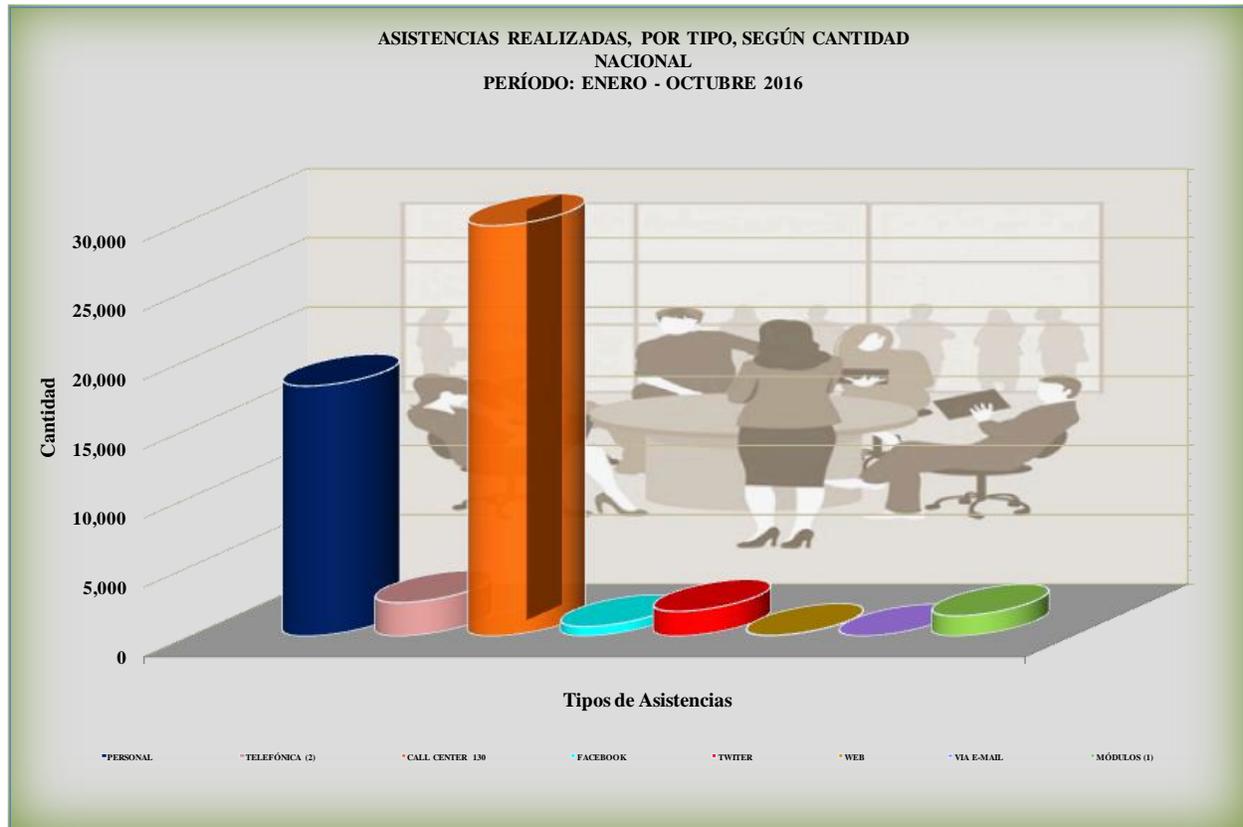
Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	386	376	336	1,421	0	646	161	8,696	4,245	1,448	339	18,054
TELFÓNICA (2)	20	119	85	154	0	129	95	676	945	115	76	2,414
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	29,639	0	0	0	29,639
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	680	0	0	0	680
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,779	0	0	0	1,779
WEB	0	0	0	0	0	0	0	49	0	0	0	49
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (1)	0	0	0	0	0	0	0	1,454	0	0	0	1,454
TOTAL	406	495	421	1,575	0	775	256	42,973	5,190	1,563	415	54,069

Nota: Los datos que se reflejan en Call Center para Panamá; incluyen las llamadas telefónicas, página de acodeco.chat en línea, info@acodeco.gob.pa, app móvil y CAC 311. No todas las asistencias son denuncias.

(1): Peatonal, Albrook y los Pueblos.
 (2): 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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	209	9,933,284.00
Falta de información comercial	180	2,704,657.73
Claúsula abusiva	144	11,405,515.83
Cobro indebido	120	701,513.58
Devolución de dinero/abono	54	289,154.54
Vicio oculto	43	2,109,501.84
Incumplimiento de garantía	39	1,515,512.62
Aclaración de contrato	16	1,764,642.02
Resolución contrato	11	94,100.00
Veracidad de la publicidad	7	438,182.43
Abono retenido	5	5,054.17
Anulación de contrato	2	50,245.00
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Incumplimiento de servicio	1	73,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
Venta engañosa	1	3,670.00
TOTAL	834	31,117,867.93

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	238	6,946,041.24
Acuerdos	236	8,035,890.53
Resoluciones	40	54,157.58
Fallo a favor	8	473,530.06
Transacción Extrajudicial	6	6,014.00
Aclaración	1	157,631.25
TOTAL	529	15,673,264.66

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 Y DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	40
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	38
EL POBLADO PANAMA, S.A.	34
KRISHEL INVESTMENT, INC.	22
MYSTIC TOWER, S.A.	22
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	18
INVERSIONES DECURIA, S.A.	18
AVANCE URBANO, S.A.	14
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	14
CENTRAL PARK PANAMA	13
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	13
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	12
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	11
INVERSIONES EMET, S.A.	10
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	10
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	10
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	9
ICON TOWER 8A, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTATE.	9
CASAS DE PLAYA, S.A.	8
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	8
SAN LORENZO PROPERTY	8
SUCASA	8
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	7
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	7
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	7
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	6
DESARROLLO EL LIMON	6
PEDRO BIENES RAICES	6
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	6
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	6
THE ONE ASSETS CORP.	6
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	5
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	5
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	5
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	5
INMOBILIARIA Q, S.A.	5
INVERSIONES LIPANES, S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
MYSTIC VALLEY	5
PROMOTORA E INVERSIONES MJM, S.A. / QUIJANO TRUST	5
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	5
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	4
EDISON GARDEN CORP.	4
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	4
INTERFINANCE ENTERPRISES, CORP.	4
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	4

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LOTES Y URBANISMO, S.A.	4
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE.	4
PROMOTORA SANTA BARBARA	4
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	4
ADCO HABITAD	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	3
BETESH PROPERTIES, S.A.	3
COMATECA PANAMA, S.A.	3
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	3
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	3
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
DESARROLLO LAS MENDOZAS	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	3
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC.	3
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	3
INMUEBLES DAVID, S.A	3
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	3
PARIS HILTON, S.A.	3
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	3
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS.	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	3
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	3
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, S.A. /	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
VIA TERTIA PANAMA	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ARAZI INVESTORS, INC.	2
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	2
BARBERY HOLDING INC	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	2
COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	2
DILINTER, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	2
GRUPO ED, S.A.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA LA CREDIA, S.A.	2
INMOBILIARIA LYKAR	2
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	2
INMOBILIARIA YITZELLY, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS CONCAPITAL, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
JETSTREAM, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC. / CASA GROUP	2
LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
MYSTIC GARDEN, INC.	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA COCLESANA	2
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	2
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	2
PROYECTO SCALA, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
SKY LEVEL, S.A.	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
SU HOGAR, S.A.	2
TEE ONE, S.A. / PROMOTORA HAUS, S.A.	2
THE GROUP REALTORS / MYSTIC AVENUE, S.A.	2
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	2
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	2
WILMAR GROUP CORP.	2
AGROGANADERA SANTA INES	1
ALCAPA, S.A.	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES	1
AMIGOS CONSTRUCTORES	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ATACANA INMOCAPITAL, S.A.	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. / INMOBILIARI	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	1
BWH HOLDINGS, S.A.	1
CASA GROUP	1
CHABEDU, S.A.	1
CIA RAMI PANAMA. S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / ICON TOWER 8A, S.A.	1
CJ BROKERSREAL ESTATE / JARDINES DE VIGO, S.A.	1
COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO (CAMIT, S.A.)	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLOS NACIONALES, S.A.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONSTRUCTORA NORMANDIA, S.A.	1
CONSTRUCTORA SFM, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
CONSTRUCTORA SUAREZ / PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EL CRISOL, R.L.	1
CORAL PARK INC.	1
CORIN BUSINESS, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DALI TOWER, S.A.	1
DEREK CONSTRUCTION, S.A.	1
DESARROLLADORA EL PUEBLO, S.A.	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO PUNTARENA, S.A.	1
DESARROLLO SHANGRI-LA, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE RL	1
DESARROLLO TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DOLTA INVESTMENT, INC.	1
DON CASA, S.A.	1
ECO AMBIENTE FM, S.A.	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE.	1
EL BOSQUE	1
EL ROBLLEDAL, S.A.	1
EL SITIO COMPANY,S.A	1
ENRIQUE JOSE CHEVALIER HERRERA	1
FARBEN, S.A.	1
FARRÉ PANAMÁ	1
FAYETTE VILLE	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FLAMINGO PARADISE, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO B 3 S.A	1
GRUPO HAUS, S.A.	1
GRUPO JEC PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	1
GRUPO NEZ	1
GRUPO SHAHANI	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
GS VENTAS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA BÁGALA	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES / PRADERAS DEL NORTE, S	1
IMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA HUAYN, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMOBILIARIA MASALDES, S.A.	1
INMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.	1
INVERSIONES CHITREANA HERRERA	1
INVERSIONES LORETO INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES MILLA 8, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES NOVATERRA, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
JARDINES DE VIGO, S.A. / GRUPO JC INMOBILIARIA, S.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
JOAFO, S.A.	1
JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA	1
KARSA S.A.	1
LA CHORRERANA, S.A.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LIMPA S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	1
MEGAPOLIS INVESTMENT GROUP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYS, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NAPA VILLAGE INC.	1
NEGOCIACIONES GLOBALES, S.A.	1
NELO, S.A.	1
NES INVESTMENTS, S.A.	1
NPU PANAMÁ, S.A.	1
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, S.A.	1
ORIA MANAGEMENT, S.A.	1
P.B. CORPORATION, INC.	1
PANAPROJECTS, S.A.	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PRETTY HOUSE	1
PRIMAVERA PANAMA, S.A. / LIVING SOLUTIONS	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PRIME BEST PROPERTIES, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA RANA AZUL	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA CARRASQUILLA, S.A.	1
PROMOTORA DE BIENES RAICES EL CARRIZAL, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA MARES, S.A	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VERDE REAL, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMA, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL PASOS DEL REY	1
PROYECTOS CUBITA, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION	1
PUNTA BARCO PARADISE CORP.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL CANAL VIEW, S.A.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SEÑORIAL LOS CACIQUES	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SIMON BUILDING PANAMÁ S.A	1
SIVIS, S.A.	1
SPIEGEL	1
SPRINGS GARDENS PANAMA, S.A.	1
SUCRE, ARIAS & REYES TRUST SERVICE, S.A. / CENTRO	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A (TECOGSA)	1
TERRAZA DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA / MYSTIC VALLEY, S.A.	1
THE OCEAN TOWER CORP.	1
TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	1
TS PROPIERTIES CORP	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
VILLA DE LAS MENTAS.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE	1
VIVIENDA DE RIMERA, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
VIVITAT	1
WEST 3 GROUP, INC	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
TOTAL	834

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	142	2,988,289.74
Vicio oculto	24	654,222.05
Falta de información comercial	10	203,484.65
Incumplimiento de servicio	6	31,902.87
Claúsula abusiva	6	16,239.50
Venta engañosa	2	113,275.00
Mercancía defectuosa	2	24,742.85
Devolución de dinero/abono	2	52,609.97
Cobro indebido	1	3,159.35
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Veracidad de la publicidad	1	0.00
TOTAL	197	4,112,625.98

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	57	1,064,777.97
Desistimiento	35	736,683.18
Fallo a favor	6	106,677.00
TOTAL	98	1,908,138.15

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	51
PETROAUTOS, S.A.	36
PANAMOTOR	28
MOTORES JAPONESES	19
RICARDO PEREZ, S.A.	15
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	8
BAHIA MOTORS, S.A.	7
EMPRESAS MELO, S.A.	5
CONSULTENOS, S.A.	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
LUMOVIL, S.A.	4
BAVARIAN MOTORS	3
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
TESA	2
COMERCIAL AUTO STAR	1
COPAMA	1
FORD CINCUENTENARIO	1
MARINE BROKERS	1
TOTAL	197

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	39	322,780.47
Incumplimiento de contrato	6	47,013.00
Vicio oculto	5	120,849.00
Falta de información comercial	5	48,180.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
TOTAL	62	596,213.22

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	25	192,750.89
Acuerdo	13	174,771.88
Fallo a favor	4	29,065.58
TOTAL	42	396,588.35

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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
VIP MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	6
TRAFFIC MOTOR, S.A.	4
FAT CAR'S	3
M.P. AUTOS	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
AUTOS VIP	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
AUTO FACIL PANAMA. S.A.	1
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO PLUS	1
AUTO SMART	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
BEST CAR	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CHAMPION MOTOR	1
DASOO, S.A.	1
FARID MOTOR	1
FULL CARS INC	1
GOLDEN MOTOR	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
INVERSIONES MARISARAH	1
PTCAR PANAMA TOP CAR	1
PTY CAR CENTER	1
SUM MOTORS S.A	1
TALLER Y GRUAS DE LA 24 DE DICIEMBRE, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
VENTA DE AUTOS EL PRIMO	1
TOTAL	62

Fuente: ACODECO