



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

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



Octubre, 2016

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	199	21.5	22,024.96	4,382,966.15
Claúsula abusiva	177	19.2	49,358.96	8,736,535.47
Incumplimiento de contrato	157	17.0	58,117.94	9,124,516.52
Falta de información comercial	120	13.0	24,216.53	2,905,983.84
Cobro indebido	64	6.9	10,816.65	692,265.87
Vicio oculto	59	6.4	48,625.94	2,868,930.47
Devolución de dinero/abono	46	5.0	7,566.46	348,057.26
Aclaración de contrato	36	3.9	50,215.61	1,807,762.02
Incumplimiento de servicio	30	3.2	15,198.63	455,958.84
Resolución contrato	9	1.0	11,568.00	104,112.00
Veracidad de la publicidad	8	0.9	34,874.38	278,995.00
Anulación de contrato	6	0.6	2,994.47	17,966.84
Venta engañosa	3	0.3	38,981.67	116,945.00
Resindir contrato	3	0.3	3,003.33	9,010.00
Mercancía defectuosa	2	0.2	12,371.43	24,742.85
Custodia de bien	2	0.2	6,332.28	12,664.55
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	924	100.0	34,550.27	31,924,446.85

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 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	141	26.5	36,741.62	5,180,569.02
Acuerdo en audiencia/Varios	125	23.5	29,339.09	3,667,386.64
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	60	11.3	22,138.38	1,328,302.50
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	50	9.4	31,846.07	1,592,303.61
Abandono	45	8.5	22,927.52	1,031,738.34
Pendiente constancia Desistimiento	31	5.8	25,819.61	800,407.83
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	26	4.9	31,532.66	819,849.18
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	23	4.3	30,620.07	704,261.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	18	3.4	42,908.72	772,356.95
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	4	0.8	87,144.59	348,578.35
Acuerdo/Reparación	3	0.6	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.4	46,920.00	93,840.00
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	532	100.0	31,248.91	16,624,422.33

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 - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	480
Agencia de autos	175
Hoteles o planes vacacionales	83
Venta de autos usados	56
Material didáctico	40
Decoración	16
Taller de reparación de autos	12
Cursos de inglés	11
Agencias de viajes	5
Escuelas / colegio	5
Constructoras	4
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Repuestos para autos	3
Librerías	3
Alquiler de autos	2
Bancos	2
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	2
Telefonia	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
Fábricas de muebles	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	924

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 - SEPTIEMBRE 2016
CONTROL DE PRECIO**

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	472	100
TOTAL	472	100
LEY 6 DE 1987		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	243	65.9
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	25	6.8
Descuentos en medicamentos	22	6.0
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	16	4.3
No hay fila para jubilados	11	3.0
Falta de información en descuento jubilado	8	2.2
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	8	2.2
Descuentos por servicios públicos	7	1.9
No otorgan 50% jubilado recreación	7	1.9
Descuentos por servicios profesionales	6	1.6
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	6	1.6
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	6	1.6
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	3	0.8
No dan desc. de jubilado 20% y 15% en honorario. med	1	0.3
TOTAL	369	100.0
LEY 45 DE 2007		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	235	14.2
Publicidad no veraz o engañosa	192	11.6
Falta de información propina	165	10.0
Productos vencidos	158	9.6
Escáner	134	8.1
Balanzas	92	5.6
Productos con doble precio	77	4.7
Falta de información en contratos de colegios	76	4.6
Decreto No.20 gas de 25 lbs	69	4.2
No cumplen	53	3.2
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	49	3.0
Falta de información	48	2.9
Los surtidores estan descalibrados	46	2.8
Cobro del % adicional al precio	31	1.9
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	27	1.6
Poductos Deteriorados o mal estado	25	1.5
Peso neto	22	1.3
No dieron constancia de pago	21	1.3
Venta atada	19	1.1
Productos sin fecha de vencimiento	18	1.1
Cobro del 7% en útiles escolares	17	1.0
No dan centavo devuelto	16	1.0
Discriminación	15	0.9
Falta de Información-inexistencia de piezas de autos	15	0.9
Combustible	13	0.8
Falta de información en publicidad	7	0.4
Materiales de construcción	5	0.3
Monopolio	3	0.2
Venta condicionada	2	0.1
No aceptan centavos	2	
Rechazo de la moneda de un balboa	1	0.1
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.1
TOTAL	1,654	99.9
LEY 81 DE 2009		
MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	24	52.2
Exigen consumo mínimo	22	47.8
TOTAL	46	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 - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

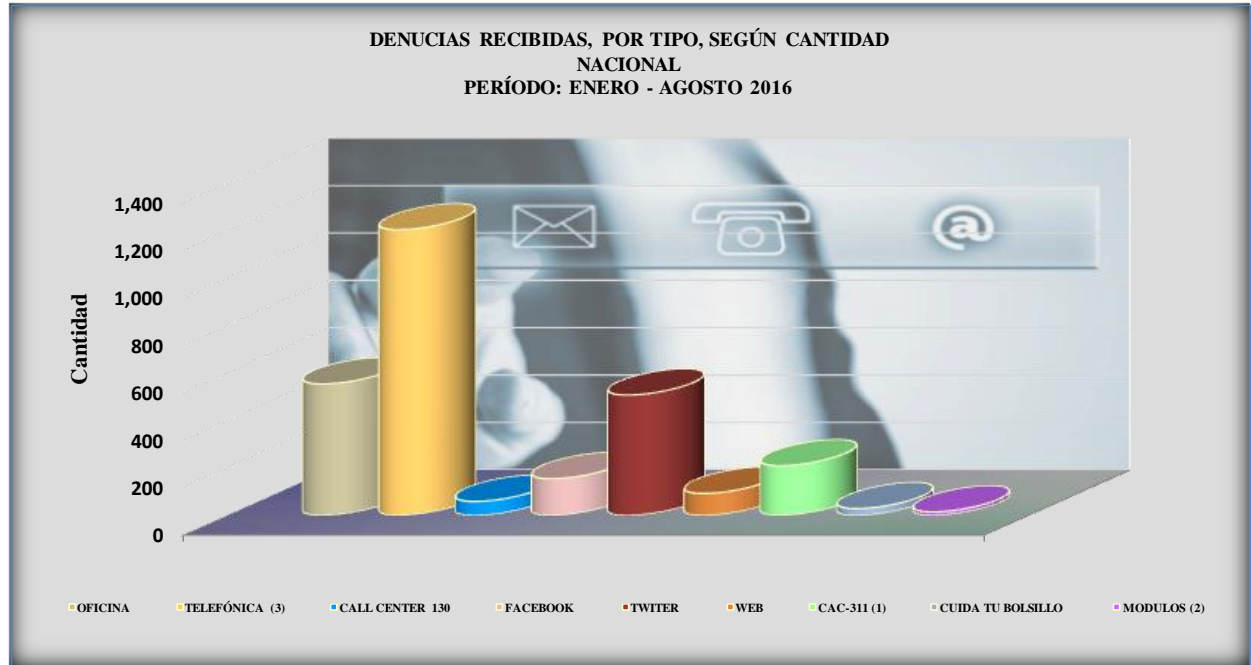
DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
OFICINA	12	23	108	99	0	26	35	136	39	63	14	555
TELEFÓNICA (3)	18	35	35	46	0	23	63	929	20	29	8	1,206
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	59	0	0	0	59
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	155	0	0	0	155
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	508	0	0	0	508
WEB	0	0	0	0	0	0	0	93	0	0	0	93
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	210	0	0	0	210
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	29
MODULOS (2)	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	15
TOTAL	30	58	143	145	0	49	98	2,134	59	92	22	2,830

(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 - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

DETALLES	REGIONAL											TOTAL NACIONAL
	BOCAS DEL TORO	COCLÉ	COLÓN	CHIRIQUÍ	DARIÉN	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ	VERAGUAS	PANAMÁ OESTE	PANAMÁ ESTE	
PERSONAL	351	337	291	1,300	0	581	149	7,726	3,837	1,302	303	16,177
TELEFÓNICA (3)	14	108	75	140	0	119	83	676	838	107	71	2,231
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	25,628	0	0	0	25,628
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	635	0	0	0	635
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,518	0	0	0	1,518
WEB	0	0	0	0	0	0	0	41	0	0	0	41
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	365	445	366	1,440	0	700	232	36,224	4,675	1,409	374	46,230

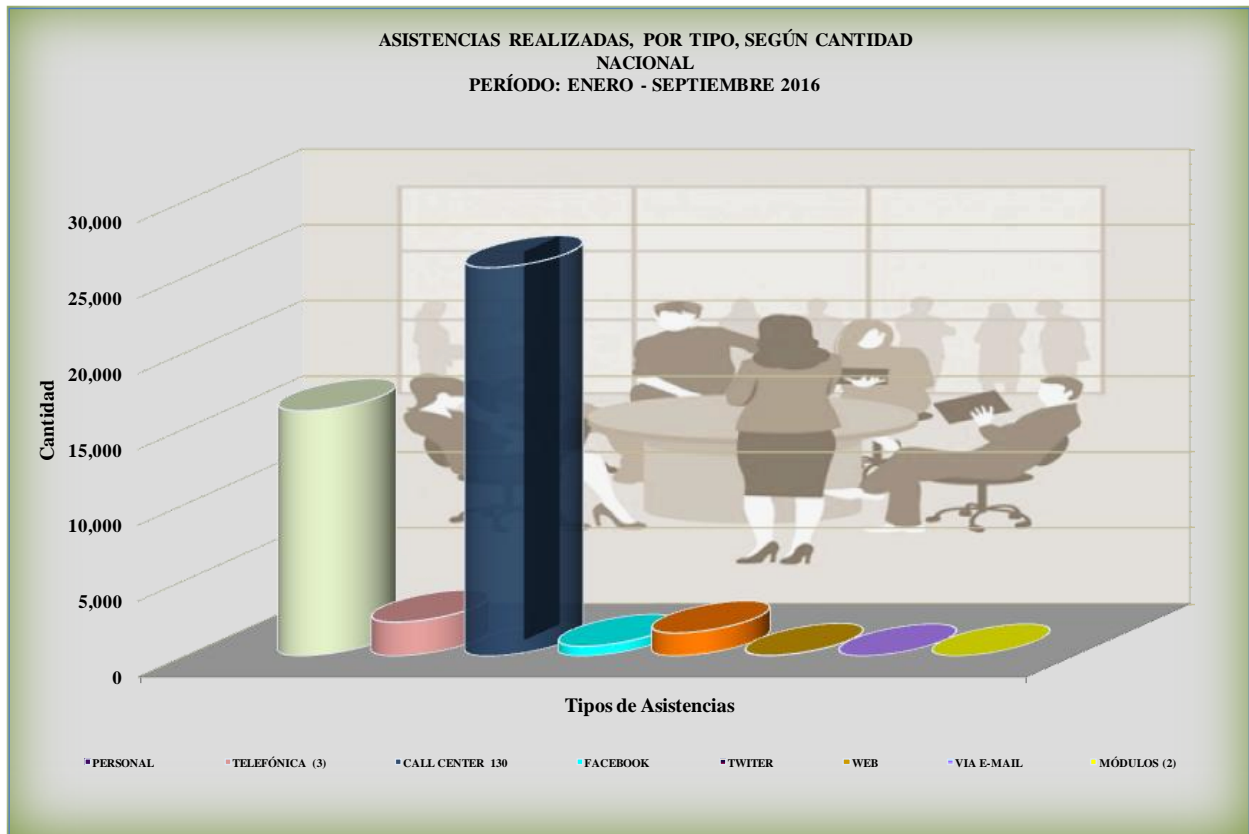
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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 - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	194	8,962,151.87
Falta de información	166	2,662,799.73
Cobro indebido	118	683,613.75
Claúsula abusiva	116	7,987,777.85
Devolución de dinero	52	279,979.54
Vicio oculto	43	2,109,501.84
Incumplimiento de garantía	35	1,248,400.89
Anulación de contrato	17	1,764,892.02
Resolución de contrato	11	94,100.00
Abono retenido	5	5,054.17
Veracidad de la publicidad	4	255,684.43
Daño y perjuicio	1	2,100.00
Incumplimiento de servicio	1	73,000.00
Venta engañosa	1	3,670.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
TOTAL	765	26,160,460.26

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	222	7,289,583.90
Desistimientos	224	6,010,557.74
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
Resoluciones	34	46,047.49
Transacción Extrajudicial	6	6,014.00
TOTAL	495	13,983,364.44

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 DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 noviembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	38
CJ BROKERS REAL ESTATE	35
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	17
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	9
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	6
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	5
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	5
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	4
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	4
ICON TOWER 8A, S.A.	4
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	4
MYSTIC TOWERS, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	3
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	3
INVERSIONES LIPANES, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A.	3
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	3
VIA TERTIA PANAMA	3
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA LA CRED A, S.A.	2
INMOBILIARIA LYKAR	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PEDRO BIENES RAICES	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
SUCASA	2
THE ONE ASSETS CORP.	2
ADCO HABITAD	1
ALCAPA, S.A.	1
ALIMENTOS Y DIVERSIONES	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	1
CASA GROUP	1
CHABEDU, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S.A.	1
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO (CAMIT, S.A.)	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
E.G.S. PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A.	1
ENRIQUE JOSE CHEVALIER HERRERA	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO HAUS, S.A.	1
GRUPO LAS PALMERAS, S.A.	1
GRUPO NEZ	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
IMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
IMOBILIARIA HUAYN, S.A.	1
IMOBILIARIA NUESTRO AMO, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A.	1
INVERSINES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES CHITREANA HERRERA	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
KARSA S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEGOCIACIONES GLOBALES, S.A.	1
NUEVO EMPERADOR NEW HOMES, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PRIME BEST PROPERTIES, S.A.	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA COCLESANA	1
PROMOTORA DE BIENES RAICES EL CARRIZAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA VERDE REAL, S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMA, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL PASOS DEL REY	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SILVANA HOLDINGS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SIVIS, S.A.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SPRINGS GARDENS PANAMA, S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	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 REALTORS CORP. / COMILFON, S.A.	1
THE GROUP REALTORS CORP.	1
TRIBALDOS REAL ESTATE CORP.	1
WEST 3 GROUP, INC	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	285

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	128	2,737,582.78
Vicio oculto	22	631,536.01
Falta de información comercial	8	160,504.65
Incumplimiento de servicio	5	15,902.87
Claúsula abusiva	5	15,739.50
Venta engañosa	2	113,275.00
Mercancía defectuosa	2	24,742.85
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
Cobro indebido	1	3,159.35
TOTAL	175	3,751,642.01

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	51	924,976.32
Desistimiento	29	615,072.51
Fallo a favor	6	106,677.00
TOTAL	86	1,646,725.83

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 - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	43
PETROAUTOS, S.A.	31
PANAMOTOR	26
MOTORES JAPONESES	15
RICARDO PEREZ, S.A.	13
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	8
BAHIA MOTORS, S.A.	7
CONSULTENOS, S.A.	4
EMPRESAS MELO, 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
TESA	2
COMERCIAL AUTO STAR	1
COPAMA	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HYUNDAI	1
SILABA MOTORS S.A	1
TOTAL	175

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	35	280,015.47
Vicio oculto	5	120,849.00
Falta de información comercial	5	48,180.00
Incumplimiento de contrato	4	39,363.00
Devolución de dinero/abono	4	35,590.75
Cobro indebido	2	13,800.00
Abono retenido	1	8,000.00
TOTAL	56	545,798.22

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	14	108,280.78
Acuerdo	12	190,363.88
Fallo a favor	4	29,065.58
TOTAL	30	327,710.24

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 - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	9
GRUPO JARUM	5
TRAFFIC MOTOR, S.A.	4
FAT CAR'S	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	3
SANDI AUTOS	3
MP AUTOS	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
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 PLATINIUM CENTER	1
INVERSIONES MARISARAH	1
M.P. AUTOS	1
PTCAR PANAMA TOP CAR	1
SUM MOTORS S.A	1
TALLER Y GRUAS DE LA 24 DE DICIEMBRE, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
TOTAL	56

Fuente: ACODECO