



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

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Conciliación  
Junio , 2015**



**Julio, 2015**

**Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo**

**NACIONAL**

*Período: Enero - Junio 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	96	22.5	66,970.59	6,429,177.01
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	93	21.8	20,119.41	1,871,105.12
CLÁUSULA ABUSIVA	52	12.2	12,757.89	663,410.31
VICIO OCULTO	47	11.0	34,420.88	1,617,781.51
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	45	10.5	5,476.17	246,427.79
COBRO INDEBIDO	21	4.9	23,375.52	490,885.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	21	4.9	12,881.51	270,511.79
ACLARACIÓN DE CONTRATO	21	4.9	43,164.56	906,455.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	20	4.7	27,680.01	553,600.20
CUSTODIA DE BIEN	4	0.9	6,249.97	24,999.88
VENTA ENGAÑOSA	2	0.5	31,150.00	62,300.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.5	82,200.00	164,400.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.2	9,200.00	9,200.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	0.2	127,500.00	127,500.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.2	59,000.00	59,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>427</b>	<b>100.0</b>	<b>31,608.33</b>	<b>13,496,755.39</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.*

*Fuente: ACODECO*

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./.)</b>
ABANDONO	46	20.9	42,362.56	1,948,677.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	19.1	12,768.89	536,293.46
DESISTIMIENTO	40	18.2	33,171.93	1,326,877.01
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	27	12.3	59,963.16	1,619,005.32
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	16	7.3	37,711.79	603,388.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	14	6.4	23,874.73	334,246.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	9	4.1	28,682.63	258,143.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	2.7	23,812.50	142,874.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.7	53,436.29	320,617.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	2.3	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.8	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.4	31,338.63	94,015.88
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	23,077.96	23,077.96
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	0.5	854.93	854.93
<b>TOTALES</b>	<b>220</b>	<b>100.0</b>	<b>33,899.62</b>	<b>7,457,916.27</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-07-15. Estos datos se actualizan después del 31 de julio de 2015.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por  
Actividades**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	209
Agencia de autos	95
Venta de Autos Usados	27
Hoteles o Planes Vacacionales	21
Funerarias	11
Escuela/Colegio	8
Taller de Reparación de Autos	6
Constructoras	4
Decoración	4
Otros	4
Agencia de Motos	4
Agencias de Viajes	3
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	3
Eventos Artísticos	3
Dentista	3
Bienes y Raíces	3
Clínicas	2
Lavaderías o Lavamaticos	2
Repuestos para autos	2
Fábricas de Muebles	2
Cursos de Inglés	1
Mueblerías	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguro	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Universidad	1
Cursos Varios	1
Servicios Profesionales	1
Reparación de Casas	1
Equipo Pesado	1
<b>Total</b>	<b>427</b>

FUENTE: ACODECO

**Consolidado de las Denuncias Recibidas en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Nacional**

Período: Enero - Junio 2015

**CONTROL DE PRECIO**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DECRETO EJECUTIVO No. 303*	278	100
<b>TOTALES</b>	<b>278</b>	<b>100</b>

**Ley 6ta. JUBILADOS**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE JUBILADO DEL 25% EN RESTAURANTE	88	53.3
DESCUENTOS DE JUBILADOS 15 % EN FRANQUICIAS	19	11.5
DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS	14	8.5
DESCUENTOS EN HOTELES, MOTELES Y PENSIONES	13	7.9
NO HAY FILA PARA JUBILADOS	11	6.7
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 15% SER HOSP./CLINICAS	5	3.0
FALTA DE INFORMACION EN DESCUENTO JUBILADO	4	2.4
NO OTORGAN DESCUENTO JUBILADOS 20% SERVICIOS TECNICOS Y PROFESION	3	1.8
NO OTORGAN 50% JUBILADO RECREACIÓN	2	1.2
NO DAN DESCUENTO DE JUBILADO DEL 30% Y 25% TRANSPORTE	2	1.2
NO OTORGAN DESC. JUBILADO 1% INTER DE PREST HIPOTEC	2	1.2
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 20% PROTESIS Y APAR AYU	1	0.6
NO OTORGAN DESC. JUBILADOS 50% IMP. AEROPUERTOS	1	0.6
<b>TOTALES</b>	<b>165</b>	<b>100.0</b>

**Ley 45**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
PUBLICIDAD NO VERAZ O ENGAÑOZA	144	17.8
PRODUCTOS VENCIDOS	114	14.1
PRODUCTOS SIN PRECIO A LA VISTA	88	10.9
FALTA DE INFORMACION EN CONTRATOS DE COLEGIOS	53	6.6
ESCÁNER	47	5.8
NO CUMPLEN	47	5.8
PRODUCTOS CON DOBLE PRECIO	44	5.5
DECRETO No.20 GAS DE 25 LBS	38	4.7
BALANZAS	31	3.8
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	30	3.7
FALTA DE INFORMACION PROPINA	21	2.6
NO DAN CENTAVO DEVUELTO	20	2.5
PESO NETO	17	2.1
NO DIERON CONSTANCIA DE PAGO	17	2.1
PRODUCTOS DETERIORADOS O MAL ESTADO	15	1.9
FALTA DE INFORMACIÓN	14	1.7
LOS SURTIDORES ESTAN DESCALIBRADOS	12	1.5
COBRO DEL 7% EN UTILES ESCOLARES	8	1.0
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	7	0.9
VENTA ATADA	7	0.9
PRODUCTOS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	5	0.6
BILLETES DE B/50.00 Y 100.00	5	0.6
INFORMACION NO VERAZ	5	0.6
MONOPOLIO	4	0.5
DISCRIMINACIÓN	3	0.4
GAS LICUADO PRECIO TOPE	3	0.4
RECHAZO DE LA MONEDA DE UN BALBOA	3	0.4
COMBUSTIBLE	2	0.2
INCUMPLIMIENTO DE ART. 56 DE ESTACIONAMIENTO	2	0.2
FALTA DE INFORMACION EN PUBLICIDAD	1	0.1
<b>TOTALES</b>	<b>807</b>	<b>100.0</b>

**Ley 81 Tarjetas de Crédito**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
EXIGEN CONSUMO MÍNIMO	6	50.0
COBRO DEL % ADICIONAL AL PRECIO	4	33.3
COBRO % ADICIONAL SOBRE PRECIO CON TARJETA DE CRÉDITO	2	16.7
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

**Ley 134 de Discapacitados**

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
DESCUENTO DE LEY 134 DISCAPACITADOS	1	100.0
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>

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

FUENTE:ACODECO

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL**  
 Enero - Junio 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
PERSONAL	3	28	8	57	6	8	25	398	30	39	18	620
TELEFÓNICA	7	21	11	26	1	26	21	238	19	36	7	413
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	374	0	0	0	374
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	140	0	0	0	140
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	95	0	0	0	95
WEB	0	0	0	0	0	0	0	39	0	0	0	39
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	117	0	0	0	117
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	21
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>83</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>46</b>	<b>1,432</b>	<b>49</b>	<b>75</b>	<b>25</b>	<b>1,829</b>

(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

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**  
**CONSOLIDADO ANUAL DE ASISTENCIAS A NIVEL NACIONAL**  
 Enero - Junio 2015

Detalles	Bocas del Toro	Coclé	Colón	Chiriquí	Darién	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Panamá Oeste	Panamá Este	Total Nacional
ASISTENCIA (PERSONAL)	127	220	160	739	23	155	66	4,736	702	557	138	7,623
TELEFÓNICA (3)	16	52	52	16	0	53	31	4,470	288	74	44	5,096
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	16
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	1,202	0	0	0	1,202
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0	290	0	0	0	290
VIA E-MAIL	0	0	0	0	0	0	0	1,963	0	0	0	1,963
CAC-311 (1)	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	23
CUIDA TU BOLSILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACODECO EN TU COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÓDULOS (2)	188	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	188
JUMBO FERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>272</b>	<b>212</b>	<b>755</b>	<b>23</b>	<b>208</b>	<b>97</b>	<b>12,700</b>	<b>990</b>	<b>631</b>	<b>182</b>	<b>16,401</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

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	72	6,258,650.62
CLÁUSULA ABUSIVA	35	630,461.28
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	29	187,827.98
VICIO OCULTO	28	1,218,549.24
COBRO INDEBIDO	18	480,897.78
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	906,223.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	486,678.47
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	251,198.37
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	164,400.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	59,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>10,643,887.54</b>

**CUADRO DE QUEJAS DE INMOBILIARIAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO**

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	69	3,056,264.79
DESISTIMIENTO	49	3,187,685.32
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	10,345.00
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>6,254,295.11</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-07-15. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN  
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL**

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL POBLADO PANAMA, S.A.	12
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	11
ECONOCASAS	10
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	7
GRUPO FERCASA, S.A.	5
REY 4, S.A.	5
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	3
AGROGANADERA PRADO, S.A.	2
BEVERLY, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWERS, S.A. / INMOBILIARIA PAC	2
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
E.G.S PANAMA, S.A.	2
FARRÉ PANAMÁ REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	2
L. FERNANDO	2
LIMBERGH TOWERS, S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SILVER, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
GRUPO SUAREZ / DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
ALVIVIENDA	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
ARIEL JIMENEZ	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BOSTWANA INT	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BROSTEL COMPANY INC. / CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A.	1
C PARADISE, S.A.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKER REAL ESTATE / VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / GRUPO ED, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE / ICO TOWER 8A, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE.	2
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A. / CJ BROKERS REAL ESTAT	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DECURIA, S.A.	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO VALLE LAS MENDOZA, S.A.	1
DEVELOPMENT, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMON	1
EL ROBLEDAL	1
EMPRESAS SOLANG, S.A.	1
GAL INGENIO,S.A.	1
GRUPO BVH, S.A. (GRUPO VIVIR).	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HAUS, S.A. / ISTHMUS REAL STATE DEVELOPMENT CORP.	1
HERCESA FERROCARRIL BELLA VISTA, S.A./ FERROCARRIL	1
ICAZA TRUST CORPORATION / FP13-152	1
ICON TOWER 8A, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA EL ALAMO, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA TEMEDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES LIPANES, S.A. / VIA TERTIA PANAMA	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LOKEE HOLDING INC, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
LUXORY CORP / BELVIEW TOWERS CORP.	1
MANHATTAN TWO, INC.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NETWORKS VACATION INC. (COMERCIALIZADORA MIRAMAR,	1
OH GROUP	1
ORGANIZACION DE EMPRESAS, S.A.	1
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	1
PINOTAGE CORP.	1
PLANIFICACION Y DISEÑOS NACIONALES, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DES.URBANISTICO, S.A	1
PROMOTORA ( NETWORK VACACTION )	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BÁRBARA, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS PANAMÁ, S.A.	1
PROYECTO CAÑAVERAL, S.A.	1
PROYECTO RESIDENCIAL VILLA REAL	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PROYECTO VILLA REAL / GRUPO RESIDENCIAL PANAMA	1
RAMPAGE HOLDINGS CORP.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RG HOTELES / CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
ROBERTO RICHARD HUMBERT	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SANTA CLARA COMPANY, CORP.	1
SAUSALITO HILLS, S.A.	1
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC.	1
SUAREZ	1
TEE ONE, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
THE GROUP REALTORS CORP. / MYSTIC CITY	1
THE GROUP / LUMIERE PANAMA, S.A.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO.	1
VILLA CANDELARIA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	1
COPASA	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / CJ BROKERS	1
COSTA PROPERTIES	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES	1
INMOBILIARIA PREMIER TOWER, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
PROYECTO Y DESARROLLO DE CASA, S.A.	1
RESIDENCIA NUEVO SANTIAGO	1
VILLA CANDELARIA, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
XINGULAR WAREHOUSING	1
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	57	1,197,676.64
VICIO OCULTO	13	238,063.86
CLÁUSULA ABUSIVA	7	7,050.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	44,840.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	56,570.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	119,010.56
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	3,400.00
COBRO INDEBIDO	1	3,288.20
VENTA ENGAÑOSA	1	15,800.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	9,200.00
CUSTODIA DE BIEN	1	11,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>1,706,299.26</b>

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

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	28	474,452.29
ACUERDOS	19	311,494.00
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>785,946.29</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-07-15. Estos datos se actualizan el 14 de agosto 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	22
PETRO AUTOS, S.A.	16
PANAMOTOR	11
RICARDO PEREZ, S.A.	11
MOTORES JAPONESES	7
EMPRESA MELO S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	3
LUMOVIL, S.A.	3
CARLITOS CAR, S.A.	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	2
FORD AUTO PANAMA, S.A.	2
AMERICAN SYSTEM PANAMA	1
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
COPAMA	1
GRUPO JARUM	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
HENKEN	1
M&EMOTORS PANAMA	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
SUZUKI	1
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

*Período: Enero - Junio 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	323,513.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	9,100.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	12,493.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	5,410.51
VICIO OCULTO	1	5,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>355,517.65</b>

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Junio 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	10	128,003.51
ACUERDO	2	15,783.21
FALLO A FAVOR	1	5,060.99
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>148,847.71</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-07-15. Estos datos se actualizan el 14 de agosto 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
VIP MOTOR, S.A.	3
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	2
AUTOMOVIL CAR RENTAL	1
BUSET CAR CENTER	1
CAP RENT, S.A.	1
CARLITOS CAR, S.A.	1
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	1
FULL CARS INC	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
INTEROCEANIC TRUCKS CORP.	1
MY CARS (SHABHA, S.A.).	1
OCEAN MOTORS, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL, S.A.	1
PREMIUM AUTO, S.A	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
RASTRO PANAMA	1
SANDI AUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
VELS CARS	1
XTREME ACTION PANAMA	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL**

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	6,098.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2,785.52
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>8,884.47</b>

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE  
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**Período: Enero - Junio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ABANDONO	1	2,785.52
ACUERDOS	1	2,674.97
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5,460.49</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-07-15. Estos datos se actualizan el 14 de agosto 2015.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.**

**FUENTE: ACODECO**