



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

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



Septiembre, 2016

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	175	21.3	22,135.67	3,873,742.86
Incumplimiento de contrato	146	17.8	58,414.86	8,528,570.02
Claúsula abusiva	142	17.3	43,305.79	6,149,421.49
Falta de información comercial	110	13.4	24,037.05	2,644,075.91
Cobro indebido	63	7.7	10,947.24	689,676.24
Vicio oculto	51	6.2	49,202.64	2,509,334.74
Devolución de dinero/abono	43	5.2	7,787.42	334,859.26
Aclaración de contrato	35	4.3	51,582.31	1,805,381.02
Incumplimiento de servicio	26	3.2	17,105.97	444,755.11
Resolución contrato	8	1.0	6,288.75	50,310.00
Veracidad de la publicidad	7	0.9	39,856.43	278,995.00
Anulación de contrato	6	0.7	2,994.47	17,966.84
Resindir contrato	3	0.4	3,003.33	9,010.00
Venta engañosa	2	0.2	35,975.00	71,950.00
Mercancía defectuosa	1	0.1	24,600.00	24,600.00
Custodia de bien	1	0.1	3,500.00	3,500.00
Abono retenido	1	0.1	8,000.00	8,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	27,734.17	27,734.17
TOTAL	821	100.0	33,461.49	27,471,882.66

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 - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	116	25.5	37,684.43	4,371,394.38
Acuerdo en audiencia/Varios	105	23.1	32,223.10	3,383,425.11
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	51	11.2	16,859.17	859,817.74
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	48	10.5	33,010.49	1,584,503.61
Abandono	37	8.1	22,999.55	850,983.34
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	26	5.7	31,532.66	819,849.18
Pendiente constancia Desistimiento	24	5.3	21,719.20	521,260.83
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	21	4.6	29,241.80	614,077.83
Acuerdo en audiencia/Reparación	17	3.7	44,521.00	756,856.95
Acuerdo/Reparación	3	0.7	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.4	124,690.00	249,380.00
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
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.2	1,840.00	1,840.00
TOTAL	455	100.0	31,424.65	14,298,217.25

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 - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	426
Agencia de autos	147
Hoteles o planes vacacionales	74
Venta de autos usados	55
Material didáctico	38
Decoración	15
Cursos de inglés	11
Taller de reparación de autos	11
Escuelas / colegio	5
Agencias de viajes	4
Constructoras	4
Electrodomésticos/equipos electrónicos	4
Repuestos para autos	3
Librerías	3
Bancos	2
Comunicaciones	2
Almacén por departamentos	1
Alquiler de autos	1
Clínicas	1
Joyería/Relojerías	1
Mueblerías	1
Repuestos y reparaciones (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Materiales de construcción	1
Farmacias	1
Eventos artísticos	1
Bares o cantinas	1
Agencia de cobro	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Bienes y raíces	1
Fábricas de muebles	1
Agencia de motos	1
Equipo pesado	1
TOTAL	821

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 - AGOSTO 2016
CONTROL DE PRECIO**

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Control de precios (decreto No.165)	401	100
TOTAL	401	100

LEY 6 DE 1987

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de jubilado del 25% en restaurante	207	66.6
Descuentos de jubilados 15 % en franquicias	20	6.4
Descuentos en medicamentos	17	5.5
Descuentos en hoteles, moteles y pensiones	14	4.5
No hay fila para jubilados	11	3.5
Descuentos por servicios públicos	7	2.3
No otorgan 50% jubilado recreación	7	2.3
No otorgan descuento jubilados 20% servicios técnicos y profesionales	6	1.9
Falta de información en descuento jubilado	5	1.6
No otorgan desc. jubilados 15% serv. hosp./clínicas	5	1.6
Descuentos por servicios profesionales	4	1.3
No dan descuento de jubilado del 30% Y 25% transporte	4	1.3
No otorgan desc. jubilados 50% imp. aeropuertos	3	1.0
No dan desc. de jubilado 20% y 15% en honorario. med	1	0.3
TOTAL	311	100.0

LEY 45 DE 2007

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Productos sin precio a la vista	197	14.3
Publicidad no veraz o engañosa	166	12.1
Productos vencidos	132	9.6
Falta de información propina	132	9.6
Escáner	116	8.4
Balanzas	82	6.0
Falta de información en contratos de colegios	65	4.7
Productos con doble precio	64	4.7
Decreto No.20 gas de 25 lbs	51	3.7
No cumplen	48	3.5
Falta de información	43	3.1
Los surtidores estan descalibrados	38	2.8
Billetes de B/.50.00 Y 100.00	37	2.7
Productos Deteriorados o mal estado	22	1.6
Cobro del % adicional al precio	21	1.5
Incumplimiento de art. 56 de estacionamiento	20	1.5
Venta atada	18	1.3
Peso neto	17	1.2
Discriminación	15	1.1
No dan centavo devuelto	14	1.0
No dieron constancia de pago	14	1.0
Cobro del 7% en útiles escolares	14	1.0
Productos sin fecha de vencimiento	13	0.9
Falta de linformación-inexistencia de piezas de autos	13	0.9
Combustible	10	0.7
Materiales de construcción	5	0.4
Monopolio	3	0.2
Venta condicionada	2	0.1
Rechazo de la moneda de un balboa	1	0.1
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	1	0.1
No aceptan centavos	1	0.1
TOTAL	1,375	100.0

LEY 81 DE 2009

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Cobro % adicional sobre precio con tarjeta de crédito	24	61.5
Exigen consumo mínimo	15	38.5
TOTAL	39	100.0

LEY 134 DE 2013

MOTIVOS	DENUNCIAS	% de DENUNCIAS
Descuento de ley 134 discapacitados	8	100.0
TOTAL	8	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 - 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	
PERSONAL	338	299	235	1,164	0	527	141	6,690	3,374	1,159	271	14,198
TELEFÓNICA (3)	14	100	64	123	0	97	73	676	780	97	67	2,091
CALL CENTER 130	0	0	0	0	0	0	0	21,757	0	0	0	21,757
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	533	0	0	0	533
TWITER	0	0	0	0	0	0	0	1,243	0	0	0	1,243
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	352	399	299	1,287	0	624	214	30,940	4,154	1,256	338	39,863

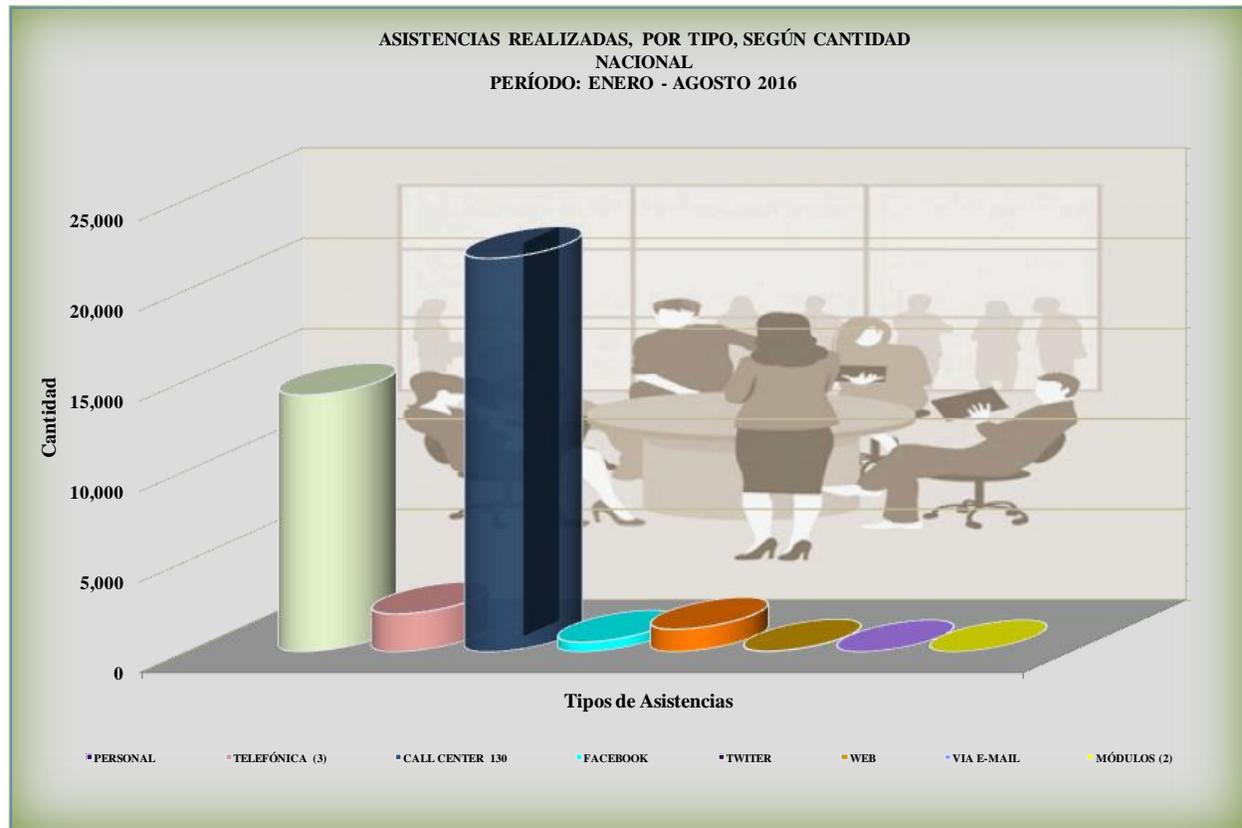
Nota: Los datos que se reflejan en las asistencias telefónicas incluyen las llamadas a la línea 130 y a la central telefónica. No todas las asistencias son denuncias.

(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

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	120	8,285,060.24
Claúsula abusiva	88	5,444,003.87
Cobro indebido	58	646,127.52
Falta de información comercial	57	2,347,376.52
Devolución de dinero/abono	30	257,343.25
Vicio oculto	26	1,965,759.48
Incumplimiento de garantía	22	1,159,343.79
Aclaración de contrato	16	1,764,642.02
Veracidad de la publicidad	3	253,995.00
Resolución contrato	3	36,450.00
Incumplimiento de servicio	1	73,000.00
Venta engañosa	1	3,670.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	27,734.17
TOTAL	426	22,264,505.86

QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	147	6,353,823.31
Desistimientos	89	4,848,451.92
Fallo a favor	8	473,530.06
Aclaración	1	157,631.25
TOTAL	245	11,833,436.54

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 - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	24
KRISHEL INVESTMENT, INC.	17
MYSTIC TOWER, S.A.	17
INVERSIONES DECURIA, S.A.	15
INVERSIONES EMET, S.A.	10
AVANCE URBANO, S.A.	9
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	9
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	8
CENTRAL PARK PANAMA	7
CASAS DE PLAYA, S.A.	6
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	6
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	5
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	5
SUCASA	5
DESARROLLO EL LIMON	4
ICON TOWER 8A, S.A.	4
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	4
MASAYO, S.A. / PEDROS BIENES RAICES REAL ESTATE.	4
PEDRO BIENES RAICES	4
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	4
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	4
SAN LORENZO PROPERTY	4
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	3
DESARROLLO LA DORADA, S.A.	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC.	3
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	3
INMOBILIARIA Q, S.A.	3
PROMOTORA DE VIVIENDA SUAREZ	3
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	3
PROMOTORA SANTA BARBARA	3
THE ONE ASSETS CORP.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
VISTA VERDE, S.A.	3
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	2
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BARBERY HOLDING INC	2
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
CONSORCIO DE VIVIENDA, S.A.	2
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	2
DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	2
EDISON GARDEN CORP.	2
GRUPO FERCASA, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES LIPANES, S.A.	2
JETSTREAM, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LOTER Y URBANISMO, S.A.	2
MI VIVIENDA S.A.	2
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	2
MYSTIC VALLEY	2
PORTAL DEL ESTE, S.A. / PROMOTORA LAS AMERICAS	2
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PUNTA DEL ESTE FINANCIAL PARK, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
ADCO HABITAT	1
AGROGANADERA SANTA INES	1
ALL WAY TOURS LATINOAMERICA	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
ATACANA INMOCAPITAL, S.A.	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. / INMOBILIARI	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BIENES Y RAICES TROPICAL	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A. / MB 46, S.A.	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	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
CJ BROKERSREAL ESTATE / JARDINES DE VIGO, S.A.	1
COASTAL AND HIGHLAND INVESTOR, INC	1
COMILFON, S.A. / THE TEAM CORP	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA NORMANDIA, S.A.	1
CONSTRUCTORA SFM, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ	1
CONSTRUCTORA SUAREZ / PROMOTORA EL TECAL, S.A.	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
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO	1
DESARROLLO METROPOLIS, 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
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S. A.	1
DESARROLLOS FERCASA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTIMENT, INC.	1
DON CASA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EL ACHOTAL CONSTRUYE.	1
EL BOSQUE	1
EL ROBLLEDAL, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
FARRÉ PANAMÁ	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FOUR SERENITY GROUP, INC.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO B 3 S.A	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HECHOS Y ASESORES/GRUPO LAS PALMERAS S.A.	1
INMOBILIARIA AGUSTIN GONZALEZ	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO, S.A.	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CASAS GRANDES / PRADERAS DEL NORTE, S	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE 8, S.A.	1
INMUEBLES DAVID, S.A	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS CONCAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES LORETO INTERNACIONAL, 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
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC. / CASA GROUP	1
LUXORY CORP. / BELVIEW TOWERS CORP.	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
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
P.B. CORPORATION, INC.	1
PANAPROJECTS, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION.	1
PLAYA RESIDENCES, S.A.	1
PRETY HOUSE	1
PRIMAVERA PANAMA, S.A. / LIVING SOLUTIONS	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 FAYETTEVILLE, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO	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 ANONIMA DENOMINADA LIMPA S.A.	1
SU HOGAR, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
TEE ONE, S.A. / PROMOTORA HAUS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
THE GROUP PANAMA / MYSTIC VALLEY, S.A.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP. / COMILFON, 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
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS INC / BIENES RAICES IDAPE	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
VIVITAT	1
WILMAR GROUP CORP.	1
YONGTAO LIN KUANG.	1
TOTAL	426

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	110	2,330,828.49
Vicio oculto	17	368,611.01
Falta de información comercial	6	116,779.65
Incumplimiento de servicio	5	15,902.87
Claúsula abusiva	4	12,739.50
Cobro indebido	1	3,159.35
Incumplimiento de contrato	1	24,700.00
Venta engañosa	1	68,280.00
Mercancía defectuosa	1	24,600.00
Devolución de dinero/abono	1	24,499.00
TOTAL	147	2,990,099.87

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	45	764,745.97
Desistimiento	26	487,792.51
Fallo a favor	6	106,677.00
TOTAL	77	1,359,215.48

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 - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BAHIA MOTORS, S.A.	7
BAVARIAN MOTORS	3
COMERCIAL AUTO STAR	1
CONSULTENOS, S.A.	3
COPAMA	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	6
EMPRESAS MELO, S.A.	3
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
FOR AUTO PANAMA, S.A.	2
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO SILABA	36
LUMOVIL, S.A.	3
MOTORES JAPONESES	14
PANAMOTOR	23
PETROAUTOS, S.A.	28
RICARDO PEREZ, S.A.	8
SUBARU DEL CANAL, S.A.	3
TESA	1
TOTAL	147

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	33	261,715.47
Vicio oculto	6	148,241.00
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	55	554,890.22

**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 - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
V.I.P. MOTOR, S.A.	9
GRUPO JARUM	4
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 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 LOS TRES PANAMA, S.A.	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	55

Fuente: ACODECO