



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

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Conciliación  
Abril, 2018**



**Mayo, 2018**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Claúsula abusiva	137	46.6	106,885.24	14,643,277.33
Incumplimiento de contrato	47	16.0	42,111.27	1,979,229.79
Incumplimiento de garantía	30	10.2	24,391.52	731,745.73
Falta de información comercial	27	9.2	73,080.22	1,973,166.03
Aclaración de contrato	18	6.1	10,074.83	181,346.95
Vicio oculto	11	3.7	58,212.08	640,332.91
Devolución de dinero/abono	5	1.7	3,785.52	18,927.62
Cobro indebido	4	1.4	6,946.94	27,787.77
Incumplimiento de servicio	4	1.4	6,558.10	26,232.41
Custodia de bien	4	1.4	16,384.58	65,538.30
Resolución contrato	2	0.7	8,625.00	17,250.00
Anulación de contrato	1	0.3	2,100.00	2,100.00
Veracidad de la publicidad	1	0.3	30,275.00	30,275.00
Daño y perjuicio	1	0.3	7,804.72	7,804.72
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.3	70,815.00	70,815.00
Rescindir contrato	1	0.3	10,000.00	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>	<b>100.0</b>	<b>69,475.61</b>	<b>20,425,829.56</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 - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	72	28.3	60,437.93	4,351,530.66
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	59	23.2	45,436.00	2,680,723.90
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	30	11.8	93,331.20	2,799,936.05
Acuerdo en audiencia/Varios	27	10.6	44,116.85	1,191,155.00
Abandono	24	9.4	35,684.68	856,432.23
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	21	8.3	26,332.54	552,983.40
Pendiente constancia Desistimiento	9	3.5	66,999.19	602,992.74
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	8	3.1	23,856.07	190,848.56
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	1.6	16,286.25	65,145.00
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100.0</b>	<b>52,329.71</b>	<b>13,291,747.54</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, 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 - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	175
Agencia de autos	35
Hoteles o planes vacacionales	27
Material didáctico	18
Venta de autos usados	11
Fábricas de muebles	6
Cursos de inglés	5
Constructoras	3
Servicio de intermediación	3
Taller de reparación de autos	2
Agencias de viajes	1
Almacén por departamentos	1
Repuestos para autos	1
Servicios de instalación	1
Eventos artísticos	1
Distribuidoras e importadoras	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Reparación de casas	1
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	113	14,401,344.97
Incumplimiento de contrato	36	1,841,171.72
Falta de información comercial	9	1,846,794.03
Vicio oculto	6	523,882.90
Devolución de dinero/abono	4	13,139.62
Incumplimiento de garantía	3	65,265.09
Cobro indebido	3	27,659.37
Aclaración de contrato	1	148,786.00
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>18,868,043.70</b>

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	76	6,464,596.37
Desistimientos	56	5,335,102.64
Fallo a favor	3	65,708.89
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>11,865,407.90</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2017 pero cerradas en el 2018.

**Fuente: ACODECO**

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
HORIZON TOWER, S.A.	8
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	8
MYSTIC VALLEY	6
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	5
SHELBY OAKS, S.A.	5
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	4
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	4
MYS, S.A.	4
PROMOTORA SANTA BARBARA	4
AVANCE URBANO, S.A.	3
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	3
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	3
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MYSTIC GARDEN, INC	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BIOCLIMA S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
COINDECSA	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRESTA PLAZA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
HONSLEY INC	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
INVERISIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDENS CORP	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A	1
KRISHEL INVESTMENT, INC	1
LOMA VISTA REALTY CORP	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
OBARRIO 53, S.A.	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PROCASA	1
PROHUEL, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD	1
TEE ONE, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBE PROMOCIÓN Y DESARROLLO, S.A. / INMOBILIARIA A	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VISTA DEL ROCÍO, S.A. / INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,  
SEGÚN MOTIVOS  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	44	905,932.73
Incumplimiento de servicio	8	63,353.78
Falta de información	5	48,200.00
Vicio oculto	5	112,459.01
Claúsula abusiva	4	137,390.00
Custodia de bien	3	72,385.93
Cobro indebido	1	300.00
Daño y perjuicio	1	10,653.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
Daño y perjuicio	1	7,804.72
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>1,358,770.17</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS; POR  
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	16	296,475.01
Abandono	9	168,911.23
Desistimiento	8	185,715.49
Resolución/Reparar	4	3,283.78
Acuerdo en audiencia/Varios	4	83,890.00
Pendiente constancia Desistimiento	4	57,065.02
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	61,420.00
Resolución/Reemplazo	2	2,651.66
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	946.23
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	26,995.00
Desistimiento/Devolución	1	200.00
Resoluciones/Varios	1	500.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	547.05
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	17,300.00
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>905,900.47</b>

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
EXCEL AUTOMOTRIZ	18
GRUPO SILABA	13
RICARDO PEREZ, S.A.	9
MOTORES JAPONESES	6
PETROAUTOS, S.A.	6
CONSULTENOS, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
BAHÍA MOTORS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
AVANCE URBANO, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO ;  
SEGÚN MOTIVOS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	18	111,284.74
Incumplimiento de contrato	5	44,693.80
Falta de información comercial	4	27,400.00
Vicio oculto	2	12,000.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>199,128.54</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS; POR  
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	3	18,888.63
Desistimiento	3	2,843.00
Abandono	2	25,700.00
Desistimiento/Devolución	2	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	3,266.19
Pendiente constancia Desistimiento	1	2,594.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	4,500.00
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	29,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>92,091.82</b>

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
AUTO SALES	1
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	1
AUTOS SMART S.A.	1
CHAMPION MOTORS	3
FAT CAR	1
GRUPO JARUM	1
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
V.I.P. MOTOR, S.A.	3
FAT CAR'S	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PTY CAR CENTER	1
SANDI AUTOS	2
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TECNICAR CENTER	3
TRAFFIC MOTOR, S.A.	6
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**Fuente: ACODECO**