



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Abril, 2019**



Mayo, 2019

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019**

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	157	60.4	90,742.47	14,246,567.04
Falta de información comercial	31	11.9	36,891.80	1,143,645.74
Incumplimiento de contrato	29	11.2	91,632.77	2,657,350.29
Devolución de dinero/abono	12	4.6	4,819.03	57,828.35
Incumplimiento de garantía	8	3.1	115,215.25	921,722.00
Aclaración de contrato	8	3.1	1,487.25	11,898.00
Vicio oculto	7	2.7	86,393.13	604,751.94
Incumplimiento de servicio	4	1.5	11,540.44	46,161.75
Veracidad de la publicidad	3	1.2	123,961.87	371,885.60
Rescindir contrato	1	0.4	10,000.00	10,000.00
TOTAL	260	100.0	77,199.27	20,071,810.71

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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	53	34.4	67,695.99	3,587,887.62
Desistimiento	31	20.1	80,687.43	2,501,310.28
Acuerdo en audiencia/Varios	18	11.7	34,946.48	629,036.64
Abandono	14	9.1	88,959.97	1,245,439.52
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	14	9.1	67,455.67	944,379.34
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	11	7.1	24,866.79	273,534.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	2.6	45,358.80	181,435.18
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	4	2.6	173,882.74	695,530.97
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	3	1.9	124,760.00	374,280.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.6	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.6	12,995.00	12,995.00
TOTAL	154	100.0	67,841.75	10,447,629.21

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, 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 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	188
Hoteles o planes vacacionales	25
Material didáctico	14
Agencia de autos	8
Escuelas / colegio	5
Gimnasio y centros deportivos	3
Agencias de viajes	2
Constructoras	2
Dentista	2
Universidad	2
Remodelación	2
Clínicas	1
Restaurantes / fondas	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Servicio de intermediación	1
Fábricas de muebles	1
Cursos varios	1
Ventas por internet	1
TOTAL	260

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	127	14,050,620.20
Incumplimiento de contrato	24	2,451,639.36
Falta de información comercial	22	1,070,965.74
Devolución de dinero/abono	6	37,729.85
Vicio oculto	5	554,751.94
Veracidad de la publicidad	3	371,885.60
Incumplimiento de garantía	1	516,145.00
TOTAL	188	19,053,737.69

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	65	6,040,283.00
Desistimientos	27	3,635,830.04
Fallo a favor	4	151,370.00
TOTAL	96	9,827,483.04

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2018 pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	13
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	11
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	6
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	6
SHELBY OAKS, S.A.	6
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	5
MYSTIC AVENUE, S.A.	5
AVANCE URBANO, S.A.	4
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	4
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	4
CENTRO MILLENIUM, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	3
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A	2
INFINITY TOWERS, S.A.	2
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	2
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	2
MELLOW SPRING INC	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN, INC	2
PERSEAS CORPORATION	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
RIO ABAJO LANDINGS, S.A	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT S.A / PUNTA DEL ESTE REAL	1
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S. A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HORIZON TOWER S.A.	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES BRISAS DEL SOL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
LUCKY ACES INC.	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
MACEDONIA TOWER, INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OBARRIO 53,S.A. / JMP, CORP / GUVANY-BOQUET, COR	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA POBLADOS PANAMÁ, S.A	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	1
RODA, S.A.	1
ROYAL VIEW, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SORRENTO DEL MAR, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMA, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
THE GROUP PANAMA	1
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
TOTAL	188

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	5	307,977.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
TOTAL	8	389,977.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	86,564.66
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	3	57,980.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	41,400.00
Desistimiento	1	32,000.00
TOTAL	8	217,944.66

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 18; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
MOTORES JAPONESES	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	8

Fuente: ACODECO