



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Abril, 2017**



Mayo, 2017

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	150	39.0	81,241.80	12,186,270.41
Incumplimiento de garantía	88	22.9	23,680.39	2,083,874.14
Incumplimiento de contrato	49	12.7	52,544.46	2,574,678.58
Falta de información comercial	30	7.8	30,003.04	900,091.19
Devolución de dinero/abono	15	3.9	9,850.23	147,753.43
Incumplimiento de servicio	13	3.4	5,847.52	76,017.78
Vicio oculto	13	3.4	25,556.33	332,232.33
Aclaración de contrato	11	2.9	17,402.27	191,425.00
Cobro indebido	6	1.6	43,938.97	263,633.81
Anulación de contrato	2	0.5	8,700.00	17,400.00
Custodia de bien	2	0.5	3,509.97	7,019.94
Resolución contrato	2	0.5	1,680.00	3,360.00
Veracidad de la publicidad	1	0.3	193,446.25	193,446.25
Mercancía defectuosa	1	0.3	11,971.00	11,971.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.3	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.3	3,097.50	3,097.50
TOTAL	385	100.0	49,538.37	19,072,271.36

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 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	71	32.1	44,599.09	3,166,535.61
Acuerdo en audiencia/Varios	42	19.0	32,115.90	1,348,867.91
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	30	13.6	56,159.26	1,684,777.66
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	22	10.0	63,944.36	1,406,775.93
Abandono	17	7.7	24,620.21	418,543.53
Pendiente constancia Desistimiento	12	5.4	50,728.33	608,740.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	5.0	42,180.09	463,980.95
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	7	3.2	105,448.70	738,140.90
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	5	2.3	23,586.39	117,931.95
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	0.9	29,124.50	58,249.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.5	1,749.00	1,749.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.5	125,372.66	125,372.66
TOTAL	221	100.0	45,880.84	10,139,665.10

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, 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 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	193
Agencia de autos	53
Hoteles o planes vacacionales	50
Venta de autos usados	39
Material didáctico	12
Fábricas de muebles	6
Taller de reparación de autos	4
Cursos de inglés	3
Herrerías	2
Mueblerías	2
Servicio de intermediación	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Servicios Profesionales	2
Agencias de viajes	1
Alquiler de autos	1
Clínicas	1
Constructoras	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Materiales de construcción	1
Distribuidoras e importadoras	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Remodelación	1
Reparación de casas	1
Agencia de motos	1
TOTAL	385

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	109	11,923,895.95
Incumplimiento de contrato	34	2,470,383.25
Falta de información comercial	15	757,708.15
Incumplimiento de garantía	11	611,396.67
Devolución de dinero/abono	9	119,899.46
Cobro indebido	6	263,633.81
Vicio oculto	5	112,435.33
Aclaración de contrato	2	173,352.00
Veracidad de la publicidad	1	193,446.25
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
TOTAL	193	16,706,150.87

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	72	5,381,633.91
Desistimientos	57	3,750,050.39
Fallo a favor	1	31,500.00
TOTAL	130	9,163,184.30

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2016 pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 junio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	16
EL POBLADO PANAMA, S.A.	14
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	13
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	7
AVANCE URBANO, S.A.	3
COMATECA PANAMA, S.A.	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
JHM DEVELOPMENT, S.A.	3
SUCASA	3
VISTA VERDE, S.A.	3
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	2
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA) S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
PROMOTORA TEUS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SUMINISTROS CONTINUOS S.A. / PEDRO BIENES RAICES R	2
URBANIZADORA EL NARANJAL	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
ARRAJAN COUNTRY CLUB, S.A. / GRUPO INMOBILIARIA U	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMÁ, S.A.	1
BONANZA COUNTRY CLUB / BONANZA 94, S.A.	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAJAN	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
COMILFON, S.A.	1
COMPañIA DE LEFEVRE, S.A.	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HI	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INGENIERIA ESPECIALIZADA / A.U.G.	1
CONSTRUCTORA J.R.L. / HABITAT DEVELOPMENT CORP.	1
CONSTRUCTORA JRM, S.A / DEVELOPMENT HABITATS	1
CONSTRUCTORA PW, S.A.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A. / PROMOTORA EL TECAL, S.	1
CONTINENTAL BOYAGES	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMON, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLO INMOBIL	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES JCM, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE K30, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA S.A	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A	1
LIMAYON S.A	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MULTIKASAS	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A	1
NPU PANAMA, S.A.	1
PANAMA LAGOMAR, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROPERTIES, INC.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
TOTAL	193

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	27	506,188.63
Falta de información comercial	5	98,240.00
Incumplimiento de contrato	3	37,725.00
Claúsula abusiva	1	57,795.00
TOTAL	36	699,948.63

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	11	103,565.00
Acuerdos	3	25,250.00
TOTAL	14	128,815.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO JARUM	3
CHAMPION MOTOR	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PTY CAR CENTER	2
VIP MOTOR, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CAP RENT, S.A.	1
CARS 4U PANAMÁ, S.A.	1
CARS PLACE	1
CONSULTENOS, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTOR'S	1
FAT CAR'S	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
PANAMA WAREHOUSE / HOOVER GARDEN, S.A.	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR SERVICES CORP.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TECNICAR CENTER	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
TOTAL	36

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	45	949,711.97
Vicio oculto	7	154,797.00
Claúsula abusiva	2	26,495.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
Custodia de bien	1	3,082.34
TOTAL	56	1,146,057.31

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	17	327,331.53
Desistimiento	15	292,703.20
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	14,990.00
TOTAL	33	635,024.73

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	16
PETROAUTOS, S.A.	7
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
CONSULTENOS, S.A.	3
MOTORES JAPONESES	3
PANAMOTOR	3
LUMOVIL, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
COPAMA	1
ENCORE MOTORS, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
MARINE BROKERS	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
TOTAL	56

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	1	6,000.00
Incumplimiento de garantía	1	4,042.88
TOTAL	2	10,042.88

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	4,042.88
TOTAL	1	4,042.88

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO