



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

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



Septiembre, 2019

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

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	334	59.9	95,049.50	31,746,531.39
Incumplimiento de contrato	74	13.3	81,932.37	6,062,995.30
Falta de información comercial	69	12.4	28,710.88	1,981,050.98
Devolución de dinero/abono	17	3.0	4,274.84	72,672.32
Incumplimiento de garantía	16	2.9	79,950.72	1,279,211.58
Aclaración de contrato	15	2.7	1,782.20	26,733.00
Vicio oculto	13	2.3	160,866.79	2,091,268.28
Cobro indebido	6	1.1	7,773.10	46,638.62
Veracidad de la publicidad	6	1.1	147,684.43	886,106.60
Incumplimiento de servicio	5	0.9	11,594.35	57,971.75
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	52,000.00	52,000.00
Resolución contrato	1	0.2	2,640.00	2,640.00
Resindir contrato	1	0.2	10,000.00	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>558</b>	<b>100.0</b>	<b>79,419.03</b>	<b>44,315,819.82</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 - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	92	29.4	75,942.33	6,986,694.51
Desistimiento	83	26.5	72,895.65	6,050,338.92
Acuerdo en audiencia/Varios	55	17.6	37,550.28	2,065,265.34
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	23	7.3	69,645.59	1,601,848.64
Abandono	21	6.7	88,638.55	1,861,409.52
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	13	4.2	43,254.97	562,314.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	2.2	77,868.21	545,077.48
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	6	1.9	110,712.50	664,275.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	5	1.6	149,105.19	745,525.97
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	3	1.0	138,316.67	414,950.00
Desistimiento/Devolución	2	0.6	3,575.00	7,150.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.3	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.3	12,995.00	12,995.00
Acuerdo previo audiencia/Reemplazo	1	0.3	36,349.00	36,349.00
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100.0</b>	<b>68,868.99</b>	<b>21,555,994.04</b>

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 - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	404
Hoteles o planes vacacionales	58
Material didáctico	36
Agencia de autos	12
Constructoras	8
Escuelas / colegio	6
Gimnasio y centros deportivos	5
Agencias de viajes	4
Universidad	4
Cursos varios	3
Clínicas	2
Dentista	2
Servicio de intermediación	2
Fábricas de muebles	2
Remodelación	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Financieras	1
Restaurantes / fondas	1
Supermercados	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Venta de autos usados	1
Decoración	1
Ventas por internet	1
<b>TOTAL</b>	<b>558</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Claúsula abusiva	264	31,145,508.46
Incumplimiento de contrato	63	5,606,550.11
Falta de información comercial	40	1,831,475.98
Vicio oculto	11	2,041,268.28
Devolución de dinero/abono	11	52,573.82
Cobro indebido	6	46,638.62
Veracidad de la publicidad	5	876,685.60
Incumplimiento de garantía	4	721,784.28
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>42,322,485.15</b>

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Acuerdos	125	12,190,469.65
Desistimientos	64	7,607,892.98
Fallo a favor	6	440,150.00
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>20,238,512.63</b>

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 - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	22
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L	20
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	17
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	10
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	9
SHELBY OAKS, S.A.	9
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A	6
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	6
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	6
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	6
LUCKY ACES INC.	6
MELLOW SPRING INC.	6
MYSTIC AVENUE, S.A.	6
MYSTIC TOWER, S.A.	6
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	6
AVANCE URBANO, S.A.	5
HORIZON TOWER, S.A.	5
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	4
CENTRO MILLENIUM, S.A.	4
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	4
PERSEAS CORPORATION	4
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	4
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	4
VIVENDI GREEN, S.A.	4
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
INFINITY TOWERS, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
PANAMA LAND COMPANY	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
ALCAPA, S.A.	2
BOULEVARD COSTA SUR, S.A	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	2
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT, S.A	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
FIJI DEVELOPMENT, S.A	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	2
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	2
PROMOTORA REAL. S.A.	2
RIVERVIEW G7, S.A.	2
SILVERDENE HOLDING, INC	2
SMART PANAMA REAL ESTATE/ VIVENDAS DE	2
SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
AVANCE URBANO, S.A	1
BAHIA RESORT COPORATION / GRUPO CORCIONE	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP	1
BETHANIA REALTY, S.A.	1
BLARENCO ENTERPRISES CORP / LIVING SOLUTIONS, S.A	1
BONANZA 94, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
CHALI INVESTMENT, CORP.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A	1
COMILFON, S.A.	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1
CONSTRUCTORA AQUA, S.A	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLO COCO DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA MATA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTIONA B&V, S.A	1
DESARROLLO ZAR, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A / MAC IN	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A	1
DESTINOS PANAMA, S.A. / DESTINOS INTERNACIONALES / DON CASA, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
EL LAUREL DEL ESPINO, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
GODIME, S.A.	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GS VENTAS, S.A.	1
HACIENDA DEL GOLF S.A.	1
HATO PINTADO HILLS, S.A	1
HOGLAND HOLDING INC.	1
ICON REALTY GROUP/ BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANA	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA H29, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA P & P, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCIA, S.A	1
INMOBILIARIAS DE CALIDAD (VIDECASA) / GRUPO JC INMOBIL	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES BRISAS DEL SOL, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A	1
INVERSIONES FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
ISABELLA VIEW, S.A	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A	1
LA QUINCE, S. DE R.L.	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL/GRUPO JC INMOBILIARIA S.A	1
LAUREDO BUSINESS, S.A/ THE GROUP PANAMA REALTORS C	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LUXOR SKY CORP.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NES INVESTMENT S.A	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A.	1
OCEAN 3, S.A	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PH PACIFIC HILLS ELITE 500 / CONDOMINIO CARLTON, S	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA ADPSA	1
PROMOTORA BESCO, S.A	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RAYMOND HOMSANY / PARADISE POINT CORONADO, S.A. /	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A./ ADMINISTRACION DIV	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	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
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.(SUCASA)	1
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA	1
THE PHOENIX TOWER,S.A. / THE GROUP REALTORS	1
TORNASOL PROPERTIES CORP.	1
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
TRIANA PROPERTIES, S.A / LOTES Y URBANISMO	1
URBANIZACION VALLE REGIO, S.A	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	1
VENEMAC 18 S.A	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS, INC.	1
WATERWAYS 2, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENTS, INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>

Fuente: ACODECO



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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	7	393,477.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Claúsula abusiva	2	17,650.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>493,127.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	6	263,311.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	86,564.66
Desistimiento	2	47,650.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>397,525.66</b>

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 - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
GRUPO SÍLABA	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
PMG PANAMÁ/ PREMIER MOTOR GROUP	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información comercial	1	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1,000.00</b>

NOTA: Para el mes de abril 2018, no se han recibido quejas por esta actividad.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	1	5,057.50
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5,057.50</b>

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

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
SKY MOTORS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Fuente: ACODECO**