



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

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



Febrero, 2017

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	40	38.1	104,764.56	4,190,582.31
Incumplimiento de garantía	29	27.6	17,291.75	501,460.89
Incumplimiento de contrato	10	9.5	43,150.58	431,505.80
Falta de información comercial	6	5.7	20,517.70	123,106.19
Vicio oculto	5	4.8	25,664.40	128,322.00
Devolución de dinero/abono	5	4.8	5,963.39	29,816.97
Aclaración de contrato	4	3.8	1,972.25	7,889.00
Incumplimiento de servicio	2	1.9	2,950.82	5,901.63
Cobro indebido	1	1.0	6,250.00	6,250.00
Anulación de contrato	1	1.0	15,000.00	15,000.00
Mercancía defectuosa	1	1.0	11,971.00	11,971.00
Resolución contrato	1	1.0	1,910.00	1,910.00
TOTAL	105	100.0	51,940.15	5,453,715.79

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	20	29.0	32,056.47	641,129.32
Acuerdo en audiencia/Varios	12	17.4	45,570.08	546,841.00
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	12	17.4	33,477.22	401,726.59
Abandono	7	10.1	9,946.41	69,624.90
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	6	8.7	68,244.37	409,466.24
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	5.8	62,975.00	251,900.00
Pendiente constancia Desistimiento	3	4.3	8,633.33	25,900.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	2.9	12,620.98	25,241.95
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	2	2.9	57,250.00	114,500.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	1.4	125,372.66	125,372.66
TOTAL	69	100.0	37,850.76	2,611,702.66

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	48
Agencia de autos	24
Hoteles o planes vacacionales	14
Venta de autos usados	5
Material didáctico	4
Cursos de inglés	2
Fábricas de muebles	2
Alquiler de autos	1
Herrerías	1
Mueblerías	1
Servicio de intermediación	1
Servicios Profesionales	1
Agencia de motos	1
TOTAL	105

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	32	4,144,113.76
Incumplimiento de contrato	6	396,005.80
Incumplimiento de garantía	3	61,384.00
Falta de información comercial	3	97,636.19
Devolución de dinero/abono	2	6,437.00
Cobro indebido	1	6,250.00
Vicio oculto	1	5,960.00
TOTAL	48	4,717,786.75

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

PERÍODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	25	1,676,579.91
Desistimientos	17	621,485.62
TOTAL	42	2,298,065.53

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	8
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	5
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	2
AVANCE URBANO, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
COMILFON, S.A.	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HI	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRE, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MULTIKASAS	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PROMOTORA BUEN AVISTA, S.A.	1
PROMOTORA FAYETEVILLE, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A. / LEGIS GROUP CONSULTI	1
SKY GOLF CORP.	1
SUCASA	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
TOTAL	48

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	5	45,050.00
TOTAL	5	45,050.00

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	1	13,700.00
Acuerdos	1	4,300.00
TOTAL	2	18,000.00

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BORCA MOTORS	1
CHAMPION MOTORS	1
FASHION MOTOR'S	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
PTY CARS CENTER	1
TOTAL	5

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	19	388,304.01
Vicio oculto	4	122,362.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
TOTAL	24	522,637.01

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	5	85,355.60
Acuerdo	2	84,930.00
TOTAL	7	170,285.60

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	5
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	3
EXCEL AUTOMOTRIZ	3
PANAMOTOR	3
CONSULTENOS, S.A.	1
FORD AUTO PANAMA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES	1
LUMOVIL, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
PETROAUTOS, S.A.	1
RICARDO PÈREZ	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
TOTAL	24

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Aclaración de contrato	1	4,064.46
TOTAL	1	4,064.46

Fuente: ACODECO