



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

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



Febrero, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	40	45.5	107,730.40	4,309,216.00
Incumplimiento de garantía	14	15.9	23,332.05	326,648.73
Incumplimiento de contrato	9	10.2	22,797.67	205,179.05
Falta de información comercial	9	10.2	30,793.17	277,138.54
Vicio oculto	5	5.7	16,663.84	83,319.21
Aclaración de contrato	4	4.5	2,042.50	8,170.00
Cobro indebido	2	2.3	5,691.69	11,383.37
Incumplimiento de servicio	2	2.3	6,021.21	12,042.41
Custodia de bien	2	2.3	4,271.65	8,543.30
Daño y perjuicio	1	1.1	7,804.72	7,804.72
TOTAL	88	100.0	59,652.79	5,249,445.33

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 - 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	40	34.8	49,187.20	1,967,488.08
Desistimiento	21	18.3	74,073.54	1,555,544.33
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	16	13.9	30,296.26	484,740.20
Acuerdo en audiencia/Varios	9	7.8	36,677.49	330,097.44
Abandono	8	7.0	21,320.13	170,561.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	8	7.0	23,856.07	190,848.56
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	7	6.1	127,946.57	895,626.00
Pendiente constancia Desistimiento	6	5.2	50,073.79	300,442.74
TOTAL	115	100.0	51,263.90	5,895,348.35

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 - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	47
Agencia de autos	20
Hoteles o planes vacacionales	4
Venta de autos usados	4
Material didáctico	4
Fábricas de muebles	3
Servicio de intermediación	2
Almacén por departamentos	1
Cursos de inglés	1
Servicios de instalación	1
Taller de reparación de autos	1
TOTAL	88

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	35	4,260,524.00
Incumplimiento de contrato	5	179,832.98
Cobro indebido	2	11,383.37
Vicio oculto	2	26,169.21
Falta de información	2	223,995.47
Incumplimiento de garantía	1	53,940.00
TOTAL	47	4,755,845.03

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

PERÍODO: ENERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	36	3,178,105.61
Desistimientos	17	1,885,224.00
Fallo a favor	3	65,708.89
TOTAL	56	5,129,038.50

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 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	3
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	3
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
AVANCE URBANO S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP / BIENES RAICES IDAPE	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRESTA PLAZA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROHUEL S.A	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA SANTA BARBARA	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA DEL ROCÍO, S.A. / INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
TOTAL	47

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	9,920.00
Vicio oculto	1	7,500.00
Incumplimiento de contrato	1	6,550.00
TOTAL	4	23,970.00

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	28,294.00
Acuerdos	4	23,388.63
TOTAL	7	51,682.63

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17 pero cerradas en el 2018

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
SANDI AUTOS	1
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TOTAL	4

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	11	262,788.73
Vicio oculto	2	49,650.00
Falta de información comercial	2	39,000.00
Claúsula abusiva	2	24,190.00
Daño y perjuicio	1	7,804.72
Incumplimiento de servicio	1	5,644.41
Custodia de bien	1	4,395.93
TOTAL	20	393,473.79

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	14	265,480.01
Desistimiento	3	84,150.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	26,995.00
TOTAL	19	376,625.01

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17 pero cerradas en el 2018

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	5
GRUPO SILABA	5
PETROAUTOS, S.A.	3
MOTORES JAPONESES	2
BAHÍA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
TOTAL	20

Fuente: ACODECO