



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

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



Febrero, 2019

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

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	38	58.5	108,110.65	4,108,204.58
Incumplimiento de contrato	10	15.4	116,019.76	1,160,197.55
Falta de información comercial	7	10.8	40,715.71	285,010.00
Incumplimiento de garantía	2	3.1	42,522.50	85,045.00
Vicio oculto	2	3.1	14,967.59	29,935.18
Devolución de dinero/abono	2	3.1	4,675.00	9,350.00
Incumplimiento de servicio	1	1.5	28,042.00	28,042.00
Veracidad de la publicidad	1	1.5	270,668.00	270,668.00
Aclaración de contrato	1	1.5	1,749.00	1,749.00
Resindir contrato	1	1.5	10,000.00	10,000.00
TOTAL	65	100.0	92,126.17	5,988,201.31

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 - 2019**

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	42.4	110,881.79	1,552,345.08
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	5	15.2	106,160.18	530,800.88
Desistimiento	4	12.1	93,373.75	373,495.00
Abandono	3	9.1	6,008.33	18,025.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	6.1	21,335.00	42,670.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	3.0	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	3.0	38,000.00	38,000.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	3.0	12,995.00	12,995.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	3.0	1,500.00	1,500.00
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	3.0	61,650.00	61,650.00
TOTAL	33	100.0	79,796.39	2,633,280.96

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 - 2019

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	46
Hoteles o planes vacacionales	6
Material didáctico	4
Agencia de autos	3
Gimnasio y centros deportivos	2
Clínicas	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Servicio de intermediación	1
Cursos varios	1
TOTAL	65

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	32	4,091,654.82
Incumplimiento de contrato	9	1,108,197.55
Falta de información comercial	3	271,350.00
Vicio oculto	1	14,935.18
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
TOTAL	46	5,756,805.55

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

PERÍODO: ENERO - 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	17	2,131,393.46
Desistimientos	3	379,405.00
Fallo a favor	2	42,670.00
TOTAL	22	2,553,468.46

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 - 2019**

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CENTRO MILLENIUM, S.A.	3
MYSTIC VALLEY	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	2
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	2
MELLOW SPRING INC	2
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	2
ARQUIZ REALTY CORP. / THE VELOPERS CORP.	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
MACEDONIA TOWER, INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
MI CONDADO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC TOWER, S.A.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	1
SPRING GARDENS PANAMA, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
URBE PROMOCIÓN Y DESARROLLO, S.A. / RIVERWALK DEVE	1
TOTAL	46

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - 2019

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	85,045.00
Vicio oculto	1	15,000.00
TOTAL	3	100,045.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
TOTAL	0	0.00

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 - 2019

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
MOTORES JAPONESES	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	3

Fuente: ACODECO