



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

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



Marzo, 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 - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	40	35.4	42,431.81	1,697,272.56
Acuerdo en audiencia/Varios	18	15.9	40,534.87	729,627.58
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	16	14.2	71,261.74	1,140,187.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	10	8.8	49,683.72	496,837.22
Abandono	8	7.1	8,703.11	69,624.90
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	6.2	52,664.29	368,650.00
Pendiente constancia Desistimiento	5	4.4	42,519.00	212,595.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	4	3.5	179,375.00	717,500.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	3	2.7	23,813.98	71,441.95
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.9	125,372.66	125,372.66
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.9	49,999.00	49,999.00
TOTAL	113	100.0	50,257.60	5,679,108.66

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 - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	89
Agencia de autos	37
Hoteles o planes vacacionales	23
Venta de autos usados	13
Material didáctico	7
Cursos de inglés	3
Herrerías	2
Fábricas de muebles	2
Alquiler de autos	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Mueblerías	1
Materiales de construcción	1
Servicio de intermediación	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Servicios Profesionales	1
Agencia de motos	1
TOTAL	186

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	50	5,691,097.77
Incumplimiento de contrato	14	924,986.80
Falta de información comercial	9	293,656.56
Incumplimiento de garantía	5	152,580.25
Vicio oculto	4	93,170.33
Devolución de dinero/abono	4	8,402.60
Cobro indebido	1	6,250.00
Aclaración de contrato	1	50,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
TOTAL	89	7,300,144.31

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	38	3,347,211.09
Desistimientos	29	1,708,413.38
TOTAL	67	5,055,624.47

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 - FEBRERO 2017**

Los datos se actualizan el 20 abril de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	11
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	6
EL POBLADO PANAMA, S.A.	5
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	4
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	2
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SUCASA	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	1
ARAZI INVESTORS, INC.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
COMILFON, S.A.	1
CONDominio CARLTON, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HI	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS	1
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES JCM, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA SA	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MULTIKASAS	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A. / URBANIZADORA PARQUES DE	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROPERTIES, INC.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A. / PEDROS BIENES RAICES	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
TOTAL	89

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	10	80,775.00
Falta de información comercial	2	14,300.00
Incumplimiento de contrato	1	19,000.00
TOTAL	13	114,075.00

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	26,200.00
Acuerdos	1	4,300.00
TOTAL	4	30,500.00

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 - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PTY CAR CENTER	2
CHAMPION MOTOR	2
BORCA MOTORS	1
CARS PLACE	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTOR'S	1
FAT CAR'S	1
GRUPO JARUM	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	13

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	30	593,268.88
Vicio oculto	5	124,297.00
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
Custodia de bien	1	3,082.34
TOTAL	37	732,619.22

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	220,823.20
Acuerdo	9	229,301.16
TOTAL	20	450,124.36

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 - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	9
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	4
EXCEL AUTOMOTRIZ	4
PANAMOTOR	3
PETROAUTOS, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
MOTORES JAPONESES	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
FOR AUTO PANAMA, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
MARINE BROKERS, S.A.	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
TOTAL	37

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

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

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - FEBRERO 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