



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

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



Marzo, 2018

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018**

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	59	41.0	113,016.70	6,667,985.26
Incumplimiento de garantía	23	16.0	21,113.40	485,608.23
Incumplimiento de contrato	18	12.5	33,205.09	597,691.67
Falta de información comercial	16	11.1	23,975.94	383,615.11
Vicio oculto	8	5.6	30,944.90	247,559.22
Aclaración de contrato	8	5.6	1,887.49	15,099.95
Cobro indebido	3	2.1	3,837.26	11,511.77
Incumplimiento de servicio	3	2.1	6,680.80	20,042.41
Custodia de bien	3	2.1	7,847.77	23,543.30
Veracidad de la publicidad	1	0.7	30,275.00	30,275.00
Devolución de dinero/abono	1	0.7	5,788.00	5,788.00
Daño y perjuicio	1	0.7	7,804.72	7,804.72
TOTAL	144	100.0	59,003.64	8,496,524.64

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 2018**

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	45	27.3	48,563.32	2,185,349.28
Desistimiento	42	25.5	68,399.14	2,872,763.98
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	17	10.3	30,267.07	514,540.20
Acuerdo en audiencia/Varios	16	9.7	39,126.88	626,030.00
Abandono	14	8.5	21,441.14	300,176.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	8.5	134,205.00	1,878,870.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	8	4.8	23,856.07	190,848.56
Pendiente constancia Desistimiento	6	3.6	50,073.79	300,442.74
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	1.8	16,448.33	49,345.00
TOTAL	165	100.0	54,050.70	8,918,365.76

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 DECISIÓN DE
QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Celulares	60
Electrodomésticos/equipos electrónicos	55
Almacén por departamentos	31
Inmobiliarias	25
Funerarias	24
Mueblería/equipo electrónico	21
Tv por cable	19
Telefonía	18
Joyería/Relojerías	17
Agencia de autos	12
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	11
Taller de reparación de autos	11
Almacén de ropa y calzados	10
Repuestos para autos	10
Mueblerías	7
Servicios Profesionales	7
Universidad	6
Hoteles o planes vacacionales	5
Escuelas / colegio	5
Fábricas de muebles	5
Alquiler de autos	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Venta de autos usados	4
Eventos artísticos	4
Lavanderías o lavamáticos	3
Supermercados	3
Agencias de viajes	2
Materiales de construcción	2
Servicios de instalación	2
Distribuidoras e importadoras	2
Cursos varios	2
Centros de estéticas	2
Animales	1
Clínicas	1
Computadoras	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolineras	1
Herrerías	1
Líneas aéreas	1
Motores (no autos)	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Ventas por TV	1
Farmacias	1
Minisuper	1
Servicios de transporte particular	1
Imprenta y copiadoras	1
Servicio de intermediación	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Servicios Públicos	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Agencia de motos	1
TOTAL	414

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	13	15,822.45
Incumplimiento de contrato	5	6,083.36
Incumplimiento de garantía	2	2,825.44
Cobro indebido	2	2,459.36
Anulación de contrato	1	500.00
Daño y perjuicio	1	774.92
Abono retenido	1	500.00
TOTAL	25	28,965.53

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN
RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	14	12,008.96
Acuerdos	4	5,393.12
Resolución	3	3,598.98
TOTAL	21	21,001.06

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 DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
DILINTER, S.A.	2
PROHUEL, S.A	2
CONCAPITAL CORP	1
DEISA	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
INVERSIONES ETERNA	1
JAMY DEVELOPERS, S.A.	1
MYS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
POCRI GARDEN HILLS/JMN INVESTMENTS, S.A. REAL	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS	1
PROMOTORA EL MORADOR, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA (VISTA VERDE S.A)	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
TOTAL	25

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	6	27,584.50
Incumplimiento de contrato	3	28,896.00
Falta de información comercial	1	8,200.00
Vicio oculto	1	7,500.00
TOTAL	11	72,180.50

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	5	53,188.63
Desistimientos	3	28,294.00
TOTAL	8	81,482.63

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	3
TECNICAR CENTER	2
SANDI AUTOS	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FAT CAR'S	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PTY CAR CENTER	1
TOTAL	11

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	15	399,083.73
Vicio oculto	4	108,950.01
Falta de información comercial	2	39,000.00
Claúsula abusiva	2	24,190.00
Incumplimiento de servicio	2	13,644.41
Daño y perjuicio	1	7,804.72
Custodia de bien	1	4,395.93
TOTAL	27	597,068.80

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	18	345,995.01
Desistimientos	8	152,114.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	26,995.00
TOTAL	28	525,104.01

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	7
GRUPO SILABA	6
MOTORES JAPONESES	3
PETROAUTOS, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	2
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
BAHÍA MOTORS, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
TOTAL	27

Fuente: ACODECO