



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

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



Marzo, 2019

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

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	77	62.6	91,601.13	7,053,287.20
Incumplimiento de contrato	17	13.8	84,032.94	1,428,560.05
Falta de información comercial	14	11.4	38,862.47	544,074.51
Incumplimiento de servicio	3	2.4	13,612.08	40,836.25
Devolución de dinero/abono	3	2.4	3,996.06	11,988.17
Aclaración de contrato	3	2.4	1,719.67	5,159.00
Incumplimiento de garantía	2	1.6	42,522.50	85,045.00
Vicio oculto	2	1.6	14,967.59	29,935.18
Veracidad de la publicidad	1	0.8	270,668.00	270,668.00
Rescindir contrato	1	0.8	10,000.00	10,000.00
TOTAL	123	100.0	77,069.54	9,479,553.36

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 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	30	38.5	87,360.79	2,620,823.58
Desistimiento	12	15.4	87,998.24	1,055,978.88
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	10	12.8	67,458.09	674,580.88
Abandono	9	11.5	45,937.32	413,435.91
Acuerdo en audiencia/Varios	8	10.3	45,757.38	366,059.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	3	3.8	24,390.00	73,170.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	2	2.6	127,145.00	254,290.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	1.3	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	1.3	38,000.00	38,000.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	1.3	5,858.25	5,858.25
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	1.3	12,995.00	12,995.00
TOTAL	78	100.0	70,730.66	5,516,991.50

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 - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	87
Hoteles o planes vacacionales	14
Material didáctico	7
Agencia de autos	4
Gimnasio y centros deportivos	2
Escuelas / colegio	2
Clínicas	1
Restaurantes / fondas	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Dentista	1
Servicio de intermediación	1
Fábricas de muebles	1
Cursos varios	1
TOTAL	123

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	62	6,996,834.94
Incumplimiento de contrato	13	1,256,650.05
Falta de información comercial	9	498,414.51
Vicio oculto	1	14,935.18
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Devolución de dinero/abono	1	2,638.17
TOTAL	87	9,040,140.85

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	39	4,175,758.37
Desistimientos	8	1,044,479.00
Fallo a favor	2	42,670.00
TOTAL	49	5,262,907.37

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 - FEBRERO 2019**

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	9
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	6
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	4
AVANCE URBANO, S.A.	3
CENTRO MILLENIUM, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	3
MELLOW SPRING INC	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	2
ARQUIZ REALTY CORP. / THE VELOPERS CORP.	1
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HORIZON TOWER S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, 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
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	1
RODA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMA, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
TOTAL	87

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	85,045.00
Vicio oculto	1	15,000.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
TOTAL	4	132,045.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COMPañIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	4

Fuente: ACODECO