



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

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



Agosto, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	263	50.7	105,064.84	27,632,052.09
Incumplimiento de contrato	82	15.8	56,420.57	4,626,486.55
Falta de información comercial	48	9.2	58,224.15	2,794,759.03
Incumplimiento de garantía	38	7.3	29,744.35	1,130,285.16
Vicio oculto	23	4.4	85,443.41	1,965,198.40
Aclaración de contrato	22	4.2	8,630.18	189,863.95
Devolución de dinero/abono	12	2.3	4,366.50	52,398.00
Incumplimiento de servicio	10	1.9	10,734.03	107,340.25
Cobro indebido	8	1.5	7,289.90	58,319.22
Custodia de bien	4	0.8	16,384.58	65,538.30
Resolución contrato	3	0.6	6,500.00	19,500.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	2	0.4	65,407.50	130,815.00
Anulación de contrato	1	0.2	2,100.00	2,100.00
Veracidad de la publicidad	1	0.2	30,275.00	30,275.00
Daño y perjuicio	1	0.2	7,804.72	7,804.72
Resindir contrato	1	0.2	10,000.00	10,000.00
TOTAL	519	100.0	74,802.96	38,822,735.67

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 - JULIO 2018**

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	89	24.1	72,708.71	6,471,075.41
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	72	19.5	47,746.22	3,437,727.53
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	59	16.0	86,725.11	5,116,781.69
Acuerdo en audiencia/Varios	54	14.6	47,527.42	2,566,480.64
Abandono	39	10.6	43,056.21	1,679,192.23
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	23	6.2	41,259.71	948,973.40
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	14	3.8	19,959.54	279,433.56
Pendiente constancia Desistimiento	9	2.4	66,999.19	602,992.74
Acuerdo en audiencia/Reparación	5	1.4	37,609.60	188,048.00
Acuerdo previo audiencia/Varios	2	0.5	39,194.56	78,389.11
Acuerdo/Previos audiencia	1	0.3	1,150.00	1,150.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.3	60,800.00	60,800.00
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	0.3	40,000.00	40,000.00
TOTAL	369	100.0	58,187.11	21,471,044.31

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 - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	353
Agencia de autos	45
Hoteles o planes vacacionales	44
Material didáctico	23
Venta de autos usados	11
Cursos de inglés	7
Fábricas de muebles	6
Constructoras	4
Servicio de intermediación	4
Servicios de instalación	2
Taller de reparación de autos	2
Eventos artísticos	2
Decoración	2
Distribuidoras e importadoras	2
Agencias de viajes	1
Almacén por departamentos	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Repuestos para autos	1
Imprenta y copiadoras	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
Reparación de casas	1
TOTAL	519

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	219	27,113,610.73
Incumplimiento de contrato	69	4,482,324.48
Falta de información comercial	25	2,624,126.73
Vicio oculto	16	1,746,148.39
Devolución de dinero/abono	11	46,610.00
Cobro indebido	7	58,190.82
Incumplimiento de garantía	4	166,345.54
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
TOTAL	353	36,446,142.69

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	142	12,648,513.26
Desistimientos	59	6,692,857.59
Fallo a favor	5	75,438.89
TOTAL	206	19,416,809.74

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 - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SHELBY OAKS, S.A.	15
HORIZON TOWER S.A.	14
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	12
MYSTIC VALLEY	11
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	9
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	9
AVANCE URBANO, S.A.	7
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	6
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	6
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	6
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	6
MYS, S.A.	5
PROMOTORA SANTA BARBARA	5
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	4
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
KRISHEL INVESTMENT, INC.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
OBARRIO 53, S.A.	4
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	4
SILVERDENE HOLDINGS, INC	4
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	4
VISTA VERDE, S.A.	4
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATI	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	3
MELLOW SPRING INC.	3
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	2
COMATECA PANAMA S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	2
CRESTA PLAZA, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
LOMA VISTA REALTY CORP.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
MYSTIC GATES, S.A.	2
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
RIETI, S.A.	2
VFB, S.A.	2
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
A.G. HOLDING & COMMERCIAL CORP. S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
AMT PROPERTIES, INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
AZAEEL VASQUEZ GONZALEZ	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BELLA URRACA 34-C, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
CHABEDÚ, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COINDECSA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COMPRA Y VENTAS DIBA S.A	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y MANTENIMEINTOS CAMIT, S.A.	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A. / PEDRO BIENES RAÍCES, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO CALLE 19, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	1
FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
FULTON ASSETS CORP./LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,S.A	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA EDIFICA, CORP	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INVERAPRIX, S.A. / INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS	1
INVERISIONES MIKONOS 2, S.A. / EDISON GARDENS CORP	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CERRO VERACRUZ, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT, CORP	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
LUXORY CORP	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYSTIC GARDEN INC	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROCASA	1
PROHVAL, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHÍA, S.A / MATERIALES	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO, S.A.	1
PROYECTOS LA HEROÍCA, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RESIDENCIAL DEL OESTE, S.A.	1
RESIDENCIAL DON ESTEBAN, S.A.	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
REY 34, S.A.	1
RIO ABAJO LAUDINGS, S.A.	1
RIVAGE TOWER CORP	1
RIVERSIDE RESOURCES, INC	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD (V	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SORRENTO DEL MAR, INC	1
TEE ONE, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S.	1
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	1
URBANIZACIÒN SANTA MÒNICA	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILLOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
WEST COAST DEVELOPMENT, INC	1
XONTAL, S.A.	1
TOTAL	353

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

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

NOTA: Para el mes de abril 2018, no se han recibido quejas por esta actividad.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - JULIO 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 - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

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 - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	27	928,722.71
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Vicio oculto	5	161,550.01
Custodia de bien	2	46,390.93
Falta de información comercial	2	39,000.00
Incumplimiento de servicio	2	13,644.41
Daño y perjuicio	1	7,804.72
TOTAL	45	1,347,297.78

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	28	534,362.14
Desistimientos	20	534,140.72
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	26,995.00
TOTAL	50	1,095,497.86

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 - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	10
EXCEL AUTOMOTRIZ	9
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	3
MOTORES JAPONESES	3
PETROAUTOS, S.A.	3
RICARDO PEREZ, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
FORD CINCUENTENARIO	2
AVANCE URBANO, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	45

Fuente: ACODECO