



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

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



Agosto, 2019

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

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	282	58.6	92,691.93	26,139,122.97
Falta de información comercial	63	13.1	30,427.17	1,916,911.98
Incumplimiento de contrato	61	12.7	85,557.58	5,219,012.59
Devolución de dinero/abono	17	3.5	4,274.84	72,672.32
Incumplimiento de garantía	16	3.3	79,950.72	1,279,211.58
Vicio oculto	13	2.7	160,866.79	2,091,268.28
Aclaración de contrato	13	2.7	1,650.23	21,453.00
Incumplimiento de servicio	5	1.0	11,594.35	57,971.75
Veracidad de la publicidad	5	1.0	87,261.32	436,306.60
Cobro indebido	4	0.8	7,942.19	31,768.76
Resolución contrato	1	0.2	2,640.00	2,640.00
Resindir contrato	1	0.2	10,000.00	10,000.00
TOTAL	481	100.0	77,517.37	37,278,339.83

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 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	78	29.0	72,729.44	5,672,896.52
Desistimiento	69	25.7	79,015.67	5,452,081.56
Acuerdo en audiencia/Varios	43	16.0	37,284.57	1,603,236.64
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	23	8.6	69,645.59	1,601,848.64
Abandono	20	7.4	82,570.48	1,651,409.52
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	13	4.8	43,254.97	562,314.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	2.6	77,868.21	545,077.48
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	5	1.9	130,805.00	654,025.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	4	1.5	173,882.74	695,530.97
Desistimiento/Devolución	2	0.7	3,575.00	7,150.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.7	160,975.00	321,950.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.4	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.4	12,995.00	12,995.00
Acuerdo previo audiencia/Reemplazo	1	0.4	36,349.00	36,349.00
TOTAL	269	100.0	69,957.86	18,818,664.99

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 - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	346
Hoteles o planes vacacionales	52
Material didáctico	32
Agencia de autos	11
Constructoras	6
Escuelas / colegio	6
Gimnasio y centros deportivos	5
Universidad	3
Agencias de viajes	2
Clínicas	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Cursos varios	2
Remodelación	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Financieras	1
Restaurantes / fondas	1
Supermercados	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Venta de autos usados	1
Servicio de intermediación	1
Ventas por internet	1
TOTAL	481

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	224	25,698,434.54
Incumplimiento de contrato	51	4,788,012.40
Falta de información comercial	37	1,779,951.98
Vicio oculto	11	2,041,268.28
Devolución de dinero/abono	11	52,573.82
Incumplimiento de garantía	4	721,784.28
Cobro indebido	4	31,768.76
Veracidad de la publicidad	4	426,885.60
TOTAL	346	35,540,679.66

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	108	10,389,030.32
Desistimientos	54	6,837,060.62
Fallo a favor	6	440,150.00
TOTAL	168	17,666,240.94

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 - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	20
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L	18
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	14
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
SHELBY OAKS, S.A.	8
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	7
AVANCE URBANO, S.A.	6
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	6
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	6
MYSTIC AVENUE, S.A.	6
MYSTIC TOWER, S.A.	6
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATIONAL	5
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	5
MELLOW SPRING INC.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	5
CENTRO MILLENIUM, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	4
HORIZON TOWER, S.A.	4
LUCKY ACES INC.	4
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	4
PERSEAS CORPORATION	4
VIVENDI GREEN, S.A.	4
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
PANAMA LAND COMPANY	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	3
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	3
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	2
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	2
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT, S.A	2
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTIONA B&V, S.A	2
FIJI DEVELOPMENT, S.A	2
INFINITY TOWERS, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	2
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
PROMOTORA REAL, S.A.	2
RIVERVIEW G7, S.A.	2
SILVERDENE HOLDING, INC	2
SMART PANAMA REAL ESTATE/ VIVENDAS DE	2
SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALCAPA, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP	1
BLARENCO ENTERPRISES CORP / LIVING SOLUTIONS, S.A	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BOULEVARD COSTA SUR, S.A	1
BRISAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CHALI INVESTMENT, CORP.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A	1
COMILFON, S.A.	1
COMPAÑIA LEFEVRE, S.A.	1
CONSTRUCTORA AQUA, S.A	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLO COCO DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA MATA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A	1
DON CASA, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
GODIME, S.A.	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HACIENDA DEL GOLF S.A.	1
HATO PINTADO HILLS, S.A	1
ICON REALTY GROUP/ BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANA	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA H29, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA P & P, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCIA, S.A	1
INMOBILIARIAS DE CALIDAD (VIDECASA) / GRUPO JC INMOBIL	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES BRISAS DEL SOL, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A	1
INVERSIONES FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
ISABELLA VIEW, S.A	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A	1
LA QUINCE, S. DE R.L.	1
LARGA VISTA INTERNATIONAL/GRUPO JC INMOBILIARIA S.A	1
LAUREDO BUSINESS, S.A/ THE GROUP PANAMA REALTORS C	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC 24, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NES INVESTMENT S.A	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA ADPSA	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
RAYMOND HOMSANY / PARADISE POINT CORONADO, S.A. /	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RODA, S.A.	1
ROYAL VIEW, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.(SUCASA)	1
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA	1
TORNASOL PROPERTIES CORP.	1
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
URBANIZACION VALLE REGIO, S.A	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
VENEMAC 18 S.A	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
TOTAL	346

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	7	393,477.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
Claúsula abusiva	1	15,650.00
TOTAL	11	491,127.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	6	263,311.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	86,564.66
Desistimiento	2	47,650.00
TOTAL	11	397,525.66

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 - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
GRUPO SÍLABA	1
MOTORES JAPONESES	1
PMG PANAMÁ/ PREMIER MOTOR GROUP	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	11

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información comercial	1	1,000.00
TOTAL	1	1,000.00

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 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	1	5,057.50
TOTAL	1	5,057.50

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 18; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS, CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SKY MOTORS	1
TOTAL	1

Fuente: ACODECO