



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

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



**Julio, 2017**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Claúsula abusiva	249	40.9	82,403.18	20,518,391.35
Incumplimiento de garantía	136	22.3	24,101.37	3,277,786.07
Incumplimiento de contrato	70	11.5	47,475.91	3,323,313.71
Falta de información comercial	48	7.9	26,952.69	1,293,729.34
Devolución de dinero/abono	21	3.4	15,671.78	329,107.43
Cobro indebido	19	3.1	17,582.08	334,059.58
Vicio oculto	18	3.0	25,150.11	452,701.97
Incumplimiento de servicio	17	2.8	6,676.74	113,504.55
Aclaración de contrato	15	2.5	13,304.53	199,568.00
Custodia de bien	4	0.7	3,858.92	15,435.67
Resolución contrato	4	0.7	10,671.00	42,684.00
Anulación de contrato	3	0.5	9,633.33	28,900.00
Veracidad de la publicidad	1	0.2	193,446.25	193,446.25
Mercancía defectuosa	1	0.2	11,971.00	11,971.00
Abono retenido	1	0.2	3,000.00	3,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.2	3,097.50	3,097.50
<b>TOTAL</b>	<b>609</b>	<b>100.0</b>	<b>49,623.48</b>	<b>30,220,696.42</b>

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 - JUNIO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	91	25.9	40,809.01	3,713,619.62
Acuerdo en audiencia/Varios	64	18.2	33,197.83	2,124,661.07
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	52	14.8	70,601.44	3,671,274.82
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	38	10.8	46,544.31	1,768,683.90
Abandono	34	9.7	48,600.29	1,652,409.89
Pendiente constancia Desistimiento	31	8.8	52,537.40	1,628,659.55
Acuerdo en audiencia/Reparación	17	4.8	46,671.01	793,407.20
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	11	3.1	71,439.05	785,829.60
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	9	2.6	53,465.24	481,187.14
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	0.6	29,124.50	58,249.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.6	2,066.50	4,133.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.3	125,372.66	125,372.66
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>	<b>100.0</b>	<b>47,748.54</b>	<b>16,807,487.45</b>

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. Lo señalado en amarillo; pertenece a los casos resueltos a favor en Defensoría de Oficio.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	315
Agencia de autos	93
Hoteles o planes vacacionales	82
Venta de autos usados	45
Material didáctico	16
Fábricas de muebles	9
Taller de reparación de autos	6
Cursos de inglés	5
Agencias de viajes	3
Clínicas	3
Mueblerías	3
Herrerías	2
Materiales de construcción	2
Servicio de intermediación	2
Mueblería/equipo electrónico	2
Remodelación	2
Servicios Profesionales	2
Alquiler de autos	1
Armas	1
Constructoras	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Motores (no autos)	1
Pinturas	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Repuestos para autos	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate, cocina, seminario, etc)	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Reparación de casas	1
Agencia de motos	1
<b>TOTAL</b>	<b>609</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	180	20,128,497.94
Incumplimiento de contrato	49	3,158,208.96
Falta de información comercial	24	1,066,064.41
Cobro indebido	19	334,059.58
Incumplimiento de garantía	18	1,063,548.95
Devolución de dinero/abono	12	292,403.46
Vicio oculto	8	202,324.97
Aclaración de contrato	2	173,352.00
Veracidad de la publicidad	1	193,446.25
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
Resolución contrato	1	34,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>315</b>	<b>26,725,906.52</b>

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	112	8,575,967.40
Desistimientos	86	6,251,555.75
Fallo a favor	4	370,255.19
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>15,197,778.34</b>

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 - JUNIO 2017**

*Los datos se actualizan el 20 julio de 2017*

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EL POBLADO PANAMA, S.A.	21
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	19
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	16
AVANCE URBANO, S.A.	11
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	7
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	7
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS	5
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	5
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	5
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	4
JHM DEVELOPMENT, S.A.	4
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	4
SUCASA	4
VISTA VERDE, S.A.	4
COMATECA PANAMA, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	3
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	3
INVERSIONES DE PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	3
INVERSIONES DECURIA, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMA) S.A.	3
SENDEROS DE BAMBÚ, S.A.	3
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS, INC.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP	2
COMILFON/ DESARROLLO EL PRADO, S.A.	2
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	2
CONDOMINIO CARLTON, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HI	2
CONSTRUCTORA JRM, S.A / DEVELOPMENT HABITATS	2
CONSTRUCTORA PW, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA	2
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLO INMOBILIARIA	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	2
HORIZON TOWER, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	2
INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A.	2
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A	2
METROTEX INC.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
NPU PANAMA, S.A.	2
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	2
PROMOTORA TEUS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	2
SHELBY OAKS, S.A.	2
SUMINISTROS CONTINUOS S.A. / PEDRO BIENES RAICES R	2
URBANIZADORA EL NARANJAL	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
A.R.B. BUILDERS, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A. / GRUPO INMOBILIARIA U	1
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMÁ, S.A.	1
BONANZA COUNTRY CLUB / BONANZA 94, S.A.	1
BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
BRISAS DEL OESTE, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INGENIERIA ESPECIALIZADA / A.U.G.	1
CONSTRUCTORA DOÑA DELFA, S.A.	1
CONSTRUCTORA J.R.L. / HABITAT DEVELOPMENT CORP.	1
CONSTRUCTORA SUAREZ, S.A. / PROMOTORA EL TECAL, S.	1
CONTINENTAL BOYAGES	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLADORA LUMA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMON, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP.	1
DON CASA, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GRUPO HAROLD	1
FREEMAN INDUSTRIAL COINC.	1
GAL INGENIO, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
INC CONTRATO	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP.	1
INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES ANTHONY HILLS, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
LIVING SOLUTIONS, S.A. / PRIMAVERA PANAMA, S.A.	1
LOMA VISTA REALTY CORP	1
INVERSIONES JCM, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE K30, S.A.	1
INVERSIONES TEMEDA, S.A.	1
JORGE A RAMIREZ	1
KARSA S.A	1
LIMAYON S.A	1
LUCKY ACES, INC.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
MULTIKASAS	1
MYSTIC VALLEY, S.A	1
NAIBLU SAN CARLOS BEACHFRONT RESIDENCES	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A. / THE GROUP REALTORS CORP.	1
PANAMA LAGOMAR, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL	1
PERSEAS CORPORATION	1
PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROYECTOS E INVERSIONES MARIA; S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
RESIDENCIAL EL TORREON, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROMOTORA VOS, S.A.	1
PROPERTIES, INC.	1
RESIDENCIAL DE PLAYA, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL SANTA MARÍA, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SKY GOLF CORP.	1
SPRING GRADENS PANAMÁ, S.A.	1
SYRPAN INVESTMENT CORP	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE	1
TANARA PANAMA INVESTMENT, INC	1
TERRAZAS DEL OESTE S.A.	1
TITANIUM TOWER CORP.	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WESTLAND VIEW, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>315</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	33	549,974.63
Falta de información comercial	6	111,240.00
Incumplimiento de contrato	4	44,425.00
Claúsula abusiva	1	57,795.00
Abono retenido	1	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>766,434.63</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	17	236,405.00
Acuerdos	8	80,472.79
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>316,877.79</b>

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 - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S.A.	4
GRUPO JARUM	3
PTY CAR CENTER	3
CHAMPION MOTOR	2
GRUPO SILABA	2
JUAN'S CARS	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
TECNICAR CENTER	2
VIP MOTOR, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
AUTO TRADER PANAMA, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AVIS RENT A CAR	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
BORCA MOTORS, S.A.	1
CAP RENT, S.A.	1
CARS 4U PANAMÁ, S.A.	1
CARS PLACE	1
CONSULTENOS, S.A.	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTOR'S	1
FAT CAR'S	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES	1
MP AUTOS	1
PANAMA WAREHOUSE / HOOVER GARDEN, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SANDI AUTOS	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TECNICAR INTERNATIONAL, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	77	1,532,457.19
Vicio oculto	8	180,797.00
Claúsula abusiva	2	26,495.00
Devolución de dinero/abono	2	8,000.00
Falta de información comercial	1	28,499.00
Incumplimiento de servicio	1	12,305.17
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
Custodia de bien	1	3,082.34
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>1,803,606.70</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Acuerdo	28	533,168.18
Desistimiento	21	398,814.75
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	39,490.00
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>971,472.93</b>

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 - JUNIO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	27
PETROAUTOS, S.A.	13
EXCEL AUTOMOTRIZ	10
MOTORES JAPONESES	10
PANAMOTOR	6
CONSULTENOS, S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
BAHIA MOTORS, S.A.	3
LUMOVIL, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
COPAMA	1
EMPRESA MELO, S.A.	1
ENCORE MOTORS, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
MTW INTERNACIONAL CORP.	1
MULTICAR GROUP INC.	1
SUZUKI MOTORS, S.A	1
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>
<b>Fuente: ACODECO</b>	

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

*Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	1	6,000.00
Incumplimiento de garantía	1	4,042.88
Claúsula abusiva	1	898.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>10,940.88</b>

**Fuente: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	1	4,042.88
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4,042.88</b>

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**