



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

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



Julio, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	206	48.2	108,434.88	22,337,584.63
Incumplimiento de contrato	71	16.6	51,099.75	3,628,082.26
Falta de información comercial	43	10.1	58,315.10	2,507,549.13
Incumplimiento de garantía	35	8.2	28,167.15	985,850.16
Aclaración de contrato	21	4.9	8,961.81	188,197.95
Vicio oculto	17	4.0	86,809.14	1,475,755.40
Cobro indebido	7	1.6	7,317.56	51,222.95
Incumplimiento de servicio	7	1.6	6,953.46	48,674.25
Devolución de dinero/abono	7	1.6	2,903.37	20,323.62
Custodia de bien	4	0.9	16,384.58	65,538.30
Resolución contrato	3	0.7	6,500.00	19,500.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	2	0.5	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
Rescindir contrato	1	0.2	10,000.00	10,000.00
TOTAL	427	100.0	73,792.21	31,509,273.37

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 2018**

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	83	25.9	60,711.26	5,039,034.24
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	65	20.3	48,441.59	3,148,703.40
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	50	15.6	92,241.41	4,612,070.69
Acuerdo en audiencia/Varios	41	12.8	49,177.53	2,016,278.64
Abandono	36	11.3	41,160.53	1,481,779.23
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	22	6.9	34,089.70	749,973.40
Pendiente constancia Desistimiento	9	2.8	66,999.19	602,992.74
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	8	2.5	23,856.07	190,848.56
Acuerdo en audiencia/Reparación	5	1.6	37,609.60	188,048.00
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	0.3	40,000.00	40,000.00
TOTAL	320	100.0	56,467.90	18,069,728.90

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 - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	280
Agencia de autos	40
Hoteles o planes vacacionales	37
Material didáctico	21
Venta de autos usados	11
Cursos de inglés	7
Fábricas de muebles	6
Servicio de intermediación	4
Constructoras	3
Taller de reparación de autos	2
Eventos artísticos	2
Decoración	2
Distribuidoras e importadoras	2
Agencias de viajes	1
Almacén por departamentos	1
Repuestos para autos	1
Servicios de instalación	1
Imprenta y copiadoras	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Reparación de casas	1
TOTAL	427

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	172	21,912,312.27
Incumplimiento de contrato	58	3,483,920.19
Falta de información comercial	22	2,346,826.83
Vicio oculto	10	1,256,705.39
Cobro indebido	6	51,094.55
Devolución de dinero/abono	6	14,535.62
Incumplimiento de garantía	4	166,345.54
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
TOTAL	280	29,440,526.39

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	109	9,852,928.15
Desistimientos	67	6,456,830.22
Fallo a favor	3	65,708.89
TOTAL	179	16,375,467.26

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 - JUNIO 2018**

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AGROGANADERA MARELISA	1
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
ARRAJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	5
AZAEL VASQUEZ GONZALEZ	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BELLA URRACA 34-C, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A. / SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	2
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
CHABEDU, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COINDECSA	1
COLINAS DE ARRAJAN, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	4
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
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	2
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRESTA PLAZA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO CALLE 19, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	5
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 RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIAOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	8
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	1
FULTON ASSETS CORP./LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,S,A	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	5
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	7
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	1
HORIZON TOWER S.A.	14
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC / B & P DESARROLLOS	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, 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 MILLA OCHO, S.A	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
K66 GROUP S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEGRAL, S.A	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	3
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
LOMA VISTA REALTY CORP.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	3
MACEDONIA TOWER INC.	2
MAGIC HOPE INTERNATIONAL	4
MANHATTAN TWO, INC/MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAPFRE PANAMÁ, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
MELLOW SPRING INC.	2
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	3
MYS, S.A.	4
MYSTIC 24, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	3
MYSTIC GATES, S.A.	1
MYSTIC VALLEY	7
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
OBARRIO 53, S.A.	4
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
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	3
PROCASA	1
PROHUEL, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	8
PROMOTORA LA ENSENADA	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 SANTA BARBARA	5
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	3

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	2
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
RESIDENCIAL DEL OESTE, S.A.	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
RIO ABAJO LAUDINGS, S.A.	1
RIVAGE TOWER CORP	1
RIVERSIDE RESOURCES, INC	1
SAN LORENZO PROPERTY	2
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	11
SILVERDENE HOLDINGS, INC	3
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD (V	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
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
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	3
VFB, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	4
VIVENDI GREEN, S.A.	2
TOTAL	280

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

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 - JUNIO 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 - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

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 - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	24	784,287.71
Vicio oculto	5	161,550.01
Claúsula abusiva	4	137,390.00
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	40	1,190,067.78

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	25	483,885.01
Desistimientos	19	494,340.72
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	26,995.00
TOTAL	46	1,005,220.73

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 - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	9
GRUPO SILABA	8
MOTORES JAPONESES	3
PETROAUTOS, S.A.	3
RICARDO PEREZ, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
BAHIA MOTORS, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	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	40

Fuente: ACODECO