Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia

REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Junio, 2019

Julio, 2019

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	243	59.4	94,151.47	22,878,808.38
Falta de información comercial	54	13.2	31,429.35	1,697,184.73
Incumplimiento de contrato	50	12.2	92,154.02	4,607,700.83
Devolución de dinero/abono	15	3.7	4,121.29	61,819.32
Incumplimiento de garantía	13	3.2	79,326.28	1,031,241.58
Aclaración de contrato	12	2.9	1,637.75	19,653.00
Vicio oculto	9	2.2	82,002.44	738,021.94
Incumplimiento de servicio	5	1.2	11,594.35	57,971.75
Veracidad de la publicidad	5	1.2	87,261.32	436,306.60
Cobro indebido	2	0.5	6,333.86	12,667.71
Resindir contrato	1	0.2	10,000.00	10,000.00
TOTAL	**409**	**100.0**	**77,142.73**	**31,551,375.84**

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 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	65	30.1	75,652.47	4,917,410.52
Desistimiento	51	23.6	70,094.92	3,574,841.00
Acuerdo en audiencia/Varios	34	15.7	40,500.49	1,377,016.64
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	19	8.8	66,964.72	1,272,329.64
Abandono	17	7.9	91,967.03	1,563,439.52
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	11	5.1	24,866.79	273,534.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	1.9	45,358.80	181,435.18
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	4	1.9	173,882.74	695,530.97
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	4	1.9	96,132.50	384,530.00
Desistimiento/Devolución	2	0.9	3,575.00	7,150.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.9	160,975.00	321,950.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.5	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.5	12,995.00	12,995.00
Acuerdo previo audiencia/Reemplazo	1	0.5	36,349.00	36,349.00
TOTAL	**216**	**100.0**	**67,686.63**	**14,620,312.13**

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 - JUNIO 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	290
Hoteles o planes vacacionales	43
Material didáctico	29
Agencia de autos	10
Constructoras	6
Escuelas / colegio	6
Gimnasio y centros deportivos	4
Agencias de viajes	2
Clínicas	2
Dentista	2
Universidad	2
Fábricas de muebles	2
Cursos varios	2
Remodelación	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Financieras	1
Restaurantes / fondas	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Venta de autos usados	1
Servicio de intermediación	1
Ventas por internet	1
TOTAL	**409**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	195	22,508,151.54
Incumplimiento de contrato	41	4,182,489.90
Falta de información comercial	30	1,587,399.73
Devolución de dinero/abono	9	41,720.82
Vicio oculto	7	688,021.94
Veracidad de la publicidad	4	426,885.60
Incumplimiento de garantía	2	548,784.28
Cobro indebido	2	12,667.71
TOTAL	**290**	**29,996,121.52**

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	88	8,593,655.32
Desistimientos	39	4,889,780.06
Fallo a favor	4	151,370.00
TOTAL	**131**	**13,634,805.38**

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 - JUNIO 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	17
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L	16
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	10
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
SHELBY OAKS, S.A.	7
AVANCE URBANO, S.A.	6
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	6
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	6
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	5
MYSTIC AVENUE, S.A.	5
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	4
MELLOW SPRING INC.	4
PERSEAS CORPORATION	4
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	4
CENTRO MILLENIUM, S.A.	3
LUCKY ACES INC.	3
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
PANAMA LAND COMPANY	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	3
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	2
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	2
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
HORIZON TOWER, S.A.	2
INFINITY TOWERS, S.A.	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
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
URBAN DEVELOPERS CORP.	2
63S DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	1
ACACIAS VERSALLES S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
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
BRISAS DE SAN FRANCISCO, 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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COMILFON, S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CONTRUCTORA RAMI, S.A.	1
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT S.A / PUNTA DEL ESTE REAL	1
DELUXE RESIDENCES, 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 / COT BIEN	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
DON CASA, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
FIJI DEVELOPMENT, S.A	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HACIENDA DEL GOLF 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 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 FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A	1
LA QUINCE, S. DE R.L.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA S. DE RL	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A.	1
PANAMA DESARROLLO 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 LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA SANTA BARBARA	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A	1
PROMOTORAS FAYETTEVILLE, 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
RIVERVIEW G7, S.A.	1
RODA, S.A.	1
ROYAL VIEW, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS INC	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
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
TOTAL	**290**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	6	360,977.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
Claúsula abusiva	1	15,650.00
TOTAL	**10**	**458,627.00**

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 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 - JUNIO 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
GRUPO SÍLABA	1
MOTORES JAPONESES	1
PMG PANAMÁ/ PREMIER MOTOR GROUP	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	**10**

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JUNIO 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

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 - JUNIO 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 - JUNIO 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SKY MOTORS	1
TOTAL	**1**

Fuente: ACODECO