



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

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



**Abril, 2018**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Claúsula abusiva	95	43.6	109,973.93	10,447,523.70
Incumplimiento de contrato	29	13.3	43,288.37	1,255,362.67
Incumplimiento de garantía	28	12.8	24,486.45	685,620.64
Falta de información comercial	23	10.6	46,257.75	1,063,928.17
Aclaración de contrato	15	6.9	1,934.13	29,011.95
Vicio oculto	10	4.6	49,533.29	495,332.91
Cobro indebido	4	1.8	6,946.94	27,787.77
Incumplimiento de servicio	4	1.8	6,558.10	26,232.41
Custodia de bien	4	1.8	16,384.58	65,538.30
Devolución de dinero/abono	3	1.4	5,275.87	15,827.62
Veracidad de la publicidad	1	0.5	30,275.00	30,275.00
Daño y perjuicio	1	0.5	7,804.72	7,804.72
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.5	70,815.00	70,815.00
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100.0</b>	<b>65,234.22</b>	<b>14,221,060.86</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 - MARZO 2018**

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	60	27.5	59,527.13	3,571,627.66
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	52	23.9	45,185.75	2,349,659.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	23	10.6	102,584.83	2,359,451.05
Abandono	22	10.1	37,465.37	824,238.23
Acuerdo en audiencia/Varios	21	9.6	49,748.81	1,044,725.00
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	21	9.6	26,332.54	552,983.40
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	8	3.7	23,856.07	190,848.56
Pendiente constancia Desistimiento	7	3.2	71,491.82	500,442.74
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	1.8	16,286.25	65,145.00
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100.0</b>	<b>52,564.77</b>	<b>11,459,120.64</b>

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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	120
Agencia de autos	33
Material didáctico	16
Hoteles o planes vacacionales	15
Venta de autos usados	11
Fábricas de muebles	6
Cursos de inglés	4
Servicio de intermediación	3
Taller de reparación de autos	2
Agencias de viajes	1
Almacén por departamentos	1
Constructoras	1
Repuestos para autos	1
Servicios de instalación	1
Eventos artísticos	1
Distribuidoras e importadoras	1
Universidad	1
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	80	10,248,981.34
Incumplimiento de contrato	21	1,193,954.60
Falta de información comercial	7	965,042.03
Vicio oculto	5	378,882.90
Cobro indebido	3	27,659.37
Incumplimiento de garantía	2	58,940.00
Devolución de dinero/abono	2	10,039.62
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>12,883,499.86</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	65	5,641,539.47
Desistimientos	49	4,555,713.64
Fallo a favor	3	65,708.89
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>10,262,962.00</b>

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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

AGENTES ECONOMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	6
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	5
GRUPO JEC DE PANAMA, S.A.	4
AVANCE URBANO S.A.	3
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	3
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	3
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	3
MYS, S.A.	3
MYSTIC VALLEY	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	2
HORIZON TOWER, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
COMATECA PANAMÁ, 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
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CRESTA PLAZA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO S.A.	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPOTINELLI	1
HIGH HILLS ENTERPRISES INC / HECHOS & ASESORES REA	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INVERSIONES VILLAS DE LAS FUENTES, S.A. / PANAMA B	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENT, INC	1
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	1
LOMA VISTA REALTY CORP	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
MACEDONIA TOWER INC.	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYSTIC 24, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	1
NPU PANAMÁ, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A.	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROCASA	1
PROHUEL, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
TEE ONE, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	1
URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBE PROMOCIÓN Y DESARROLLO, S.A. / INMOBILIARIA A	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA DEL ROCÍO, S.A. / INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>72,180.50</b>

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	5	53,188.63
Desistimientos	3	28,294.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>81,482.63</b>

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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	15	399,083.73
Vicio oculto	4	108,950.01
Falta de información comercial	2	39,000.00
Claúsula abusiva	2	24,190.00
Incumplimiento de servicio	2	13,644.41
Daño y perjuicio	1	7,804.72
Custodia de bien	1	4,395.93
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>597,068.80</b>

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	18	345,995.01
Desistimientos	8	152,114.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	26,995.00
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>525,104.01</b>

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 - MARZO 2018**

**Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
EXCEL AUTOMOTRIZ	7
GRUPO SILABA	6
MOTORES JAPONESES	3
PETROAUTOS, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	2
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
BAHÍA MOTORS, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
FOR AUTO PANAMÁ, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

**Fuente: ACODECO**