



**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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (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
TOTAL	218	100.0	65,234.22	14,221,060.86

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
TOTAL	218	100.0	52,564.77	11,459,120.64

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

ACTIVIDAD	QUEJAS
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
TOTAL	218

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

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	120	12,883,499.86

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

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

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
TOTAL	120

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

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

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

PERIODO: ENERO - MARZO 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 - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

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 - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	27	597,068.80

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2018

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

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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
TOTAL	27

Fuente: ACODECO