



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Marzo, 2019**



Abril, 2019

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	125	61.0	95,293.36	11,911,669.64
Incumplimiento de contrato	26	12.7	91,358.69	2,375,325.98
Falta de información comercial	23	11.2	35,017.87	805,410.94
Vicio oculto	7	3.4	86,393.13	604,751.94
Devolución de dinero/abono	7	3.4	3,107.55	21,752.82
Incumplimiento de garantía	6	2.9	65,846.17	395,077.00
Aclaración de contrato	5	2.4	1,901.80	9,509.00
Incumplimiento de servicio	4	2.0	11,540.44	46,161.75
Veracidad de la publicidad	1	0.5	270,668.00	270,668.00
Rescindir contrato	1	0.5	10,000.00	10,000.00
TOTAL	205	100.0	80,245.50	16,450,327.07

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 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	41	35.7	73,261.93	3,003,739.08
Desistimiento	20	17.4	77,841.44	1,556,828.88
Acuerdo en audiencia/Varios	16	13.9	32,926.29	526,820.64
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	13	11.3	68,370.72	888,819.34
Abandono	10	8.7	115,174.46	1,151,744.64
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	4	3.5	32,967.50	131,870.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	2.6	31,445.06	94,335.18
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	2.6	191,843.66	575,530.97
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	3	2.6	124,760.00	374,280.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.9	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.9	12,995.00	12,995.00
TOTAL	115	100.0	72,337.08	8,318,763.73

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 - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	147
Hoteles o planes vacacionales	20
Material didáctico	9
Agencia de autos	8
Escuelas / colegio	4
Gimnasio y centros deportivos	3
Agencias de viajes	2
Dentista	2
Remodelación	2
Clínicas	1
Constructoras	1
Restaurantes / fondas	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Servicio de intermediación	1
Fábricas de muebles	1
Cursos varios	1
Ventas por internet	1
TOTAL	205

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de contrato	21	2,169,615.05
Vicio oculto	5	554,751.94
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Devolución de dinero/abono	4	4,502.82
Falta de información comercial	16	735,750.94
Claúsula abusiva	100	11,740,532.80
TOTAL	147	15,475,821.55

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	57	6,351,563.10
Desistimientos	14	1,511,154.00
Fallo a favor	3	101,370.00
TOTAL	74	7,964,087.10

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 - MARZO 2019**

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	11
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	9
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	6
AVANCE URBANO, S.A.	4
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	4
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	4
CENTRO MILLENIUM, S.A.	3
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
INFINITY TOWERS, S.A.	2
MELLOW SPRING INC	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC AVENUE, S.A.	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
ARQUIZ REALTY CORP. / THE VELOPERS CORP.	1
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	1
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
HORIZON TOWER S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
MACEDONIA TOWER, INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / CONSTRUCTORA 74, S.A.	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
PANAMA GEST CORP	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
ROYAL VIEW, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
THE GROUP PANAMA	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	1
RODA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMA, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
TOTAL	147

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	5	307,977.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
TOTAL	8	389,977.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	3	57,980.00
Desistimiento	1	32,000.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	41,400.00
TOTAL	5	131,380.00

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 - MARZO 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
MOTORES JAPONESES	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	8

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
TOTAL	0	0.00

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 - MARZO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	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