



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

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



Junio, 2018

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MAYO 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	167	46.9	108,113.23	18,054,909.53
Incumplimiento de contrato	61	17.1	47,322.99	2,886,702.26
Falta de información comercial	35	9.8	64,365.72	2,252,800.13
Incumplimiento de garantía	32	9.0	25,273.30	808,745.71
Aclaración de contrato	18	5.1	10,074.83	181,346.95
Vicio oculto	16	4.5	75,609.94	1,209,759.03
Cobro indebido	5	1.4	6,761.80	33,809.01
Incumplimiento de servicio	5	1.4	6,663.65	33,318.25
Devolución de dinero/abono	5	1.4	3,785.52	18,927.62
Custodia de bien	4	1.1	16,384.58	65,538.30
Vicios en la construcción/ruinógenos	2	0.6	65,407.50	130,815.00
Resolución contrato	2		8,625.00	17,250.00
Veracidad de la publicidad	1	0.3	30,275.00	30,275.00
Resindir contrato	1	0.3	10,000.00	10,000.00
Daño y perjuicio	1	0.3	7,804.72	7,804.72
Anulación de contrato	1	0.3	2,100.00	2,100.00
TOTAL	356	99.4	72,314.89	25,744,101.51

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	75	26.7	63,410.46	4,755,784.24
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	63	22.4	47,690.55	3,004,504.40
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	36	12.8	106,754.59	3,843,165.19
Abandono	32	11.4	34,441.57	1,102,130.23
Acuerdo en audiencia/Varios	31	11.0	42,927.28	1,330,745.65
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	21	7.5	26,332.54	552,983.40
Pendiente constancia Desistimiento	9	3.2	66,999.19	602,992.74
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	8	2.8	23,856.07	190,848.56
Acuerdo en audiencia/Reparación	5	1.8	37,609.60	188,048.00
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	0.4	40,000.00	40,000.00
TOTAL	281	100.0	55,555.88	15,611,202.41

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	224
Agencia de autos	38
Hoteles o planes vacacionales	31
Material didáctico	18
Venta de autos usados	11
Fábricas de muebles	6
Cursos de inglés	5
Constructoras	3
Servicio de intermediación	3
Taller de reparación de autos	2
Eventos artísticos	2
Distribuidoras e importadoras	2
Agencias de viajes	1
Almacén por departamentos	1
Repuestos para autos	1
Servicios de instalación	1
Decoración	1
Imprenta y copiadoras	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Escuelas / colegio	1
Universidad	1
Bienes y raíces	1
Reparación de casas	1
TOTAL	356

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	139	17,678,037.17
Incumplimiento de contrato	49	2,743,080.19
Falta de información comercial	14	2,092,077.83
Vicio oculto	9	990,709.02
Cobro indebido	4	33,680.61
Devolución de dinero/abono	4	13,139.62
Incumplimiento de garantía	3	65,265.09
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
TOTAL	224	23,824,775.53

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	90	8,128,099.66
Desistimientos	61	5,914,455.22
Fallo a favor	3	65,708.89
TOTAL	154	14,108,263.77

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 - MAYO 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
HORIZON TOWER, S.A.	10
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	8
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	7
MYSTIC VALLEY	7
SHELBY OAKS, S.A.	7
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	6
PROMOTORA SANTA BARBARA	5
AVANCE URBANO, S.A.	4
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	4
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	4
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	4
MYS, S.A.	4
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
SILVERDENE HOLDINGS, INC	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACÍFICA, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MI VIVIENDA, S.A.	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MYSTIC GARDEN, INC	2
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	2
THE ONE ASSETS CORP.	2
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC	1
ARIEL PROPERTIES CORP	1
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
AZAEL VASQUEZ GONZALEZ	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BETESH PROPERTIES, S.A. / SILVERDENE HOLDINGS, INC	1
BIOCLIMA S.A.	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
CHABEDU, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COINDECSA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	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
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, 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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DELINTER, S.A.	1
DESARROLLO CALLE 19, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO RESIDENCIAL DE CALIDAD	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
E.G.S. PANAMÁ, S.A.	1
FJI DEVELOPMENT, 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
HONSLEY INC	1
ICON REALTY GROUP / PROMOTORA INVERSIONES FERNANDO	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, 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 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	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
LOMA VISTA REALTY CORP	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL	1
MELLOW SPRING INC	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
OBARRIO 53, S.A.	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	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
PROCASA	1
PROHUEL, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTIC	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
RIETI S.A.	1
RIO ABAJO LAUDINGS, S.A.	1
RIVERSIDE RESOURCES, INC	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION S.A.	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
URBAN TERRA PANAMÁ, S.A. / PROMOTORA ANGUIZOLA, S.	1
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	1
URBANIZACIÓN SANTA MÓNICA	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VISTA DEL ROCÍO, S.A. / INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
TOTAL	224

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

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 - MAYO 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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	22	708,263.71
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	38	1,114,043.78

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	23	458,085.01
Desistimientos	17	387,860.72
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	26,995.00
TOTAL	42	872,940.73

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	8
GRUPO SILABA	8
MOTORES JAPONESES	3
PETROAUTOS, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
BAHÍA MOTORS, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
AVANCE URBANO, S.A.	1
GRUPO LOS TRES, S.A, / VV AUTOS PANAMA, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
TOTAL	38

Fuente: ACODECO