



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

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



**Junio, 2019**

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

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	216	62.1	91,280.65	19,716,620.54
Falta de información comercial	44	12.6	37,009.15	1,628,402.74
Incumplimiento de contrato	34	9.8	109,431.37	3,720,666.54
Devolución de dinero/abono	14	4.0	4,302.09	60,229.32
Aclaración de contrato	11	3.2	1,607.09	17,678.00
Incumplimiento de garantía	10	2.9	94,560.23	945,602.30
Vicio oculto	9	2.6	82,002.44	738,021.94
Incumplimiento de servicio	5	1.4	11,594.35	57,971.75
Veracidad de la publicidad	3	0.9	123,961.87	371,885.60
Cobro indebido	1	0.3	6,901.00	6,901.00
Resindir contrato	1	0.3	10,000.00	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100.0</b>	<b>78,373.50</b>	<b>27,273,979.73</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 - MAYO 2019**

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	62	31.2	69,537.90	4,311,349.52
Desistimiento	49	24.6	72,799.82	3,567,191.00
Acuerdo en audiencia/Varios	26	13.1	40,654.49	1,057,016.64
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	17	8.5	66,481.75	1,130,189.76
Abandono	16	8.0	93,558.72	1,496,939.52
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	11	5.5	24,866.79	273,534.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	2.0	45,358.80	181,435.18
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	4	2.0	173,882.74	695,530.97
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	4	2.0	96,132.50	384,530.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	1.0	160,975.00	321,950.00
Desistimiento/Devolución	1	0.5	1,500.00	1,500.00
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
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>100.0</b>	<b>67,700.06</b>	<b>13,472,311.25</b>

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 - MAYO 2019**

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	245
Hoteles o planes vacacionales	37
Material didáctico	24
Agencia de autos	9
Constructoras	5
Escuelas / colegio	5
Gimnasio y centros deportivos	4
Agencias de viajes	2
Dentista	2
Universidad	2
Fábricas de muebles	2
Cursos varios	2
Remodelación	2
Clínicas	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Restaurantes / fondas	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Venta de autos usados	1
Servicio de intermediación	1
Ventas por internet	1
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2019**

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	170	19,355,913.70
Incumplimiento de contrato	29	3,514,955.61
Falta de información comercial	26	1,538,102.74
Devolución de dinero/abono	8	40,130.82
Vicio oculto	7	688,021.94
Veracidad de la publicidad	3	371,885.60
Incumplimiento de garantía	1	516,145.00
Cobro indebido	1	6,901.00
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>26,032,056.41</b>

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

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	82	7,560,754.32
Desistimientos	38	4,823,280.06
Fallo a favor	4	151,370.00
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>12,535,404.38</b>

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 - MAYO 2019**

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	15
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L.	14
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	11
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	6
SHELBY OAKS, S.A.	6
AVANCE URBANO, S.A.	5
MYSTIC AVENUE, S.A.	5
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	4
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	4
MELLOW SPRING INC	4
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	4
CENTRO MILLENIUM, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	3
MI VIVIENDA, S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
PANAMA LAND COMPANY	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, 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
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	2
LUCKY ACES INC.	2
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
PERSEAS CORPORATION	2
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	2
SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BALI DEVELOPMENT, CORP, 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
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A	1
COMILFON, S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CONTRUCTORA RAMI, S.A.	1
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT S.A / PUNTA DEL ESTE REAL	1
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO COCO DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HACIENDA DEL GOLF S.A.	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
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 RESERVA VILLA ZAITA	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	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
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OBARRIO 53,S.A. / JMP, CORP / GUVANY-BOQUET, COR	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 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
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
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
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
THE GROUP PANAMA	1
TORNASOL PROPERTIES CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRANSCOMER, S.A. / CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MAYO 2019**

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	5	307,977.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
Claúsula abusiva	1	15,650.00
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>405,627.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MAYO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	6	263,311.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	86,564.66
Desistimiento	2	47,650.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>397,525.66</b>

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 - MAYO 2019**

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
GRUPO SÍLABA	1
MOTORES JAPONESES	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información comercial	1	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1,000.00</b>

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 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	1	5,057.50
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5,057.50</b>

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 - MAYO 2019**

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
SKY MOTORS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Fuente: ACODECO**