



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

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



Diciembre, 2018

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

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	429	53.8	102,180.00	43,835,221.29
Incumplimiento de contrato	119	14.9	52,617.17	6,261,443.45
Falta de información comercial	75	9.4	45,583.18	3,418,738.41
Incumplimiento de garantía	48	6.0	34,645.51	1,662,984.33
Vicio oculto	38	4.8	84,043.55	3,193,654.79
Aclaración de contrato	31	3.9	6,897.95	213,836.30
Incumplimiento de servicio	16	2.0	14,024.39	224,390.25
Devolución de dinero/abono	15	1.9	7,026.53	105,398.00
Cobro indebido	9	1.1	29,682.71	267,144.42
Veracidad de la publicidad	4	0.5	62,941.25	251,765.00
Custodia de bien	4	0.5	16,384.58	65,538.30
Anulación de contrato	3	0.4	5,566.67	16,700.00
Resolución contrato	3	0.4	6,500.00	19,500.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	2	0.3	65,407.50	130,815.00
Daño y perjuicio	1	0.1	7,804.72	7,804.72
Resindir contrato	1	0.1	10,000.00	10,000.00
TOTAL	798	100.0	74,793.15	59,684,934.26

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 - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	131	23.2	72,428.92	9,488,189.08
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	103	18.3	78,933.71	8,130,172.56
Acuerdo en audiencia/Varios	96	17.0	48,701.12	4,675,307.81
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	85	15.1	50,668.61	4,306,831.53
Abandono	60	10.6	49,312.70	2,958,761.99
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	31	5.5	45,858.55	1,421,615.10
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	19	3.4	19,233.75	365,441.28
Pendiente constancia Desistimiento	15	2.7	61,271.62	919,074.36
Acuerdo en audiencia/Reparación	14	2.5	103,393.96	1,447,515.50
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	3	0.5	66,681.67	200,045.00
Acuerdo previo audiencia/Varios	2	0.4	39,194.56	78,389.11
Acuerdo/Reparación	1	0.2	44,949.50	44,949.50
Acuerdo/Reemplazo	1	0.2	65,000.00	65,000.00
Acuerdo/Previos audiencia	1	0.2	1,150.00	1,150.00
Acuerdo previo audiencia/Aclaración	1	0.2	2,700.00	2,700.00
Acuerdo previo audiencia/Entrega del bien	1	0.2	40,000.00	40,000.00
TOTAL	564	100.0	60,541.03	34,145,142.82

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 - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	553
Hoteles o planes vacacionales	77
Agencia de autos	49
Material didáctico	36
Venta de autos usados	14
Cursos de inglés	13
Servicio de intermediación	9
Constructoras	7
Fábricas de muebles	6
Agencias de viajes	5
Taller de reparación de autos	3
Servicios de instalación	2
Eventos artísticos	2
Decoración	2
Distribuidoras e importadoras	2
Escuelas / colegio	2
Servicios Profesionales	2
Almacén por departamentos	1
Clínicas	1
Cooperativas	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Mueblerías	1
Pinturas	1
Repuestos para autos	1
Funerarias	1
Imprenta y copiadoras	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Universidad	1
Bienes y raices	1
Remodelación	1
Reparación de casas	1
TOTAL	798

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	348	43,013,531.25
Incumplimiento de contrato	97	5,984,315.03
Falta de información comercial	42	3,201,866.11
Vicio oculto	31	2,974,604.78
Devolución de dinero/abono	13	97,810.00
Incumplimiento de garantía	8	478,390.92
Cobro indebido	8	267,016.02
Veracidad de la publicidad	3	221,490.00
Anulación de contrato	1	10,250.00
Aclaración de contrato	1	148,786.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	60,000.00
TOTAL	553	56,458,060.11

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	214	18,937,906.30
Desistimientos	123	12,476,622.68
Fallo a favor	8	122,851.62
TOTAL	345	31,537,380.60

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 - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SHELBY OAKS, S.A.	24
MYSTIC VALLEY	23
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	18
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	16
HORIZON TOWER S.A.	16
GRUPO JEC DE PANAMÁ, S.A.	12
AVANCE URBANO, S.A.	10
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	9
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	9
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	8
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	7
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	6
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	5
MYS, S.A.	5
MYSTIC GARDEN INC.	5
PROMOTORA SANTA BARBARA	5
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	5
COMPAÑÍA DE LEFEVRE, S.A.	4
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	4
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	4
KRISHEL INVESTMENT, INC.	4
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	4
MELLOW SPRING INC.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
OBARRIO 53, S.A.	4
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	4
SILVERDENE HOLDINGS, INC	4
VISTA VERDE, S.A.	4
COMATECA PANAMÁ, S.A.	3
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATI	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	3
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA, CORP	3
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	3
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	3
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	3
PROMOTORA INMOBILIARIA SORRENTO, S.A.	3
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	3
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	3
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	3
SAN LORENZO PROPERTY	3
SORRENTO DEL MAR, INC	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC	3
VIVENDI GREEN, S.A.	3
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / SMART PANAMA REA	3
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	2
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
CONCEPTOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	2
CONSTRUINVEST, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	2
CRESTA PLAZA, S.A.	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	2
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	2
DESARROLLO METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	2
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
DILINTER, S.A.	2
DON CASA, S.A.	2
HONSLEY, INC / BETESH PROPERTIES, S.A.	2
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	2
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	2
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	2
LOMA VISTA REALTY CORP.	2
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	2
MACEDONIA TOWER INC.	2
MELLOW SPRING INC	2
MYSTIC 24, S.A.	2
MYSTIC AVENUE, S.A.	2
MYSTIC GATES, S.A.	2
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP.	2
NPU PANAMÁ, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PROMOTORA CASA CAMPO & SUN BEACH, S.A.	2
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	2
RIETI, S.A.	2
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A (SUCASA)	2
THE PHOENIX TOWER, S.A.	2
VFB, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
A.G. HOLDING & COMMERCIAL CORP, S.A.	1
ACROPOLIS PANAMA, S.A.	1
ADMINISTRACION DE CONSTRUCCIONES, S.A.(ADCO HABITA	1
AGROGANADERA MARELISA	1
ALLURE PANAMÁ, S.A. / EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
AMT PROPERTIES, INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	1
ANTON DEVELOPMENT, S.A.	1
ARIANA M. MORALES A.	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	2
ARRAIJAN COUNTRY CLUB, S.A.	1
AZAEL VASQUEZ GONZALEZ	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BELLA URRACA 34-C, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BM REAL ESTATE, INC	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP.	1
CASA DE PLAYA, S.A.	1
CHABEDU, S.A.	1
CHORRERA DEVELOPMENT, S.A.	1
CLAYTON PARK, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COINDECSA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LUXORY CORP	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A./ PROYECTO PARK AVEN	1
MANHATTAN TWO INC.	1
MAPFRE PANAMA, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
OCEAN 3, S.A. / ZOOM DEVELOPMENT, S.A. / CORAL PAR	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
ORIA MANAGEMENT, S.A. / ICON REALTY GROUP INC	1
ORTEGA INVESTMENT GROUP OF PANAMA, INC / PEDRO BIE	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR / HOGARES ISN	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PRIMER LOTE, S.A.	1
PROCASA	1
PROHVAL, S.A.	1
PROMOTORA AGUADULCE	1
PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CHAPALA, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO	1
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHÍA, S.A / MATERIALES	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO,S.A.	1
PROYECTOS LA HEROÍCA, S.A.	1
PUNTA BARCO CAPITAL, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RCR PROPERTIES, INC	1
REGALIA TOWER, CORP	1
RESIDENCIAL DEL OESTE, S.A.	1
RESIDENCIAL DON ESTEBAN, S.A.	1
RESIDENCIAL DON SAMY	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
REY 34, S.A.	1
RIO ABAJO LAUDINGS, S.A.	1
RIVAGE TOWER CORP	1
RIVERSIDE RESOURCES, INC	1
RIVERVIEW G7, S.A.	1
SERVICIOS DE CONSTRUCCION Y ADMINISTRACION, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SMART PANAMÁ REAL ESTATE / VIVIENDAS DE CALIDAD (V	1
SOCIEDAD GALI, S.A.	1
SOLUCIONES GALACTICAS, S.A.	1
TEE ONE, S.A.	1
TERRAZAS DEL OESTE, S.A.	1
THE ONE ASSETS CORP.	1
TRAMITES & VENTAS	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP	1
URBANIZACIÓN LLANO MARIN	1
URBANIZACIÒN SANTA MÒNICA	1
URBANIZACIÓN TERRA PANAMÁ, S.A	1
URBANIZACION VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VALERY POINT, S.A.	1
VILLA DE LLANO MARIN	1
VILOT GESTIN, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA) / GRUPO JC INMOBIL	1
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WEST COAST DEVELOPMENT, INC	1
XONTAL, S.A.	1
TOTAL	553

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	6	27,584.50
Incumplimiento de contrato	5	43,546.00
Falta de información comercial	1	8,200.00
Vicio oculto	1	7,500.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
TOTAL	14	87,830.50

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 - NOVIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	6	57,818.63
Desistimientos	4	29,294.00
TOTAL	10	87,112.63

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 - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	3
BUSINESS EXPRESS PTY	2
SANDI AUTOS	2
TECNICAR CENTER	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FAT CAR'S	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A	1
PTY CAR CENTER	1
TOTAL	14

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	31	1,080,491.21
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Vicio oculto	5	161,550.01
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	49	1,499,066.28

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimientos	31	596,072.14
Acuerdos	30	574,862.14
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	3	61,989.99
TOTAL	64	1,232,924.27

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 - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	10
GRUPO SILABA	10
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	5
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	3
MOTORES JAPONESES	3
PETROAUTOS, S.A.	3
RICARDO PEREZ, S.A.	3
BAHIA MOTORS, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
AVANCE URBANO, S.A.	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	49

Fuente: ACODECO