



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

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



Diciembre, 2019

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

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	523	62.7	90,362.34	47,259,504.46
Incumplimiento de contrato	102	12.2	76,976.93	7,851,646.88
Falta de información comercial	85	10.2	28,388.09	2,412,987.98
Incumplimiento de garantía	33	4.0	71,250.58	2,351,269.19
Devolución de dinero/abono	24	2.9	4,045.58	97,093.96
Vicio oculto	23	2.8	130,629.41	3,004,476.39
Aclaración de contrato	22	2.6	6,068.82	133,514.00
Cobro indebido	6	0.7	7,773.10	46,638.62
Incumplimiento de servicio	6	0.7	34,661.96	207,971.75
Veracidad de la publicidad	6	0.7	147,684.43	886,106.60
Resolución contrato	2	0.2	4,245.00	8,490.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	52,000.00	52,000.00
Resindir contrato	1	0.1	10,000.00	10,000.00
TOTAL	834	100.0	77,124.34	64,321,699.83

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 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	124	28.4	75,914.92	9,413,449.75
Desistimiento	115	26.3	66,800.70	7,682,080.15
Acuerdo en audiencia/Varios	76	17.4	37,936.72	2,883,190.59
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	34	7.8	68,642.98	2,333,861.21
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	28	6.4	50,372.83	1,410,439.27
Abandono	27	6.2	81,018.58	2,187,501.62
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	9	2.1	117,171.77	1,054,545.93
Acuerdo en audiencia/Reparación	8	1.8	70,986.25	567,889.98
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	1.4	105,408.17	632,449.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	5	1.1	149,105.19	745,525.97
Desistimiento/Devolución	2	0.5	3,575.00	7,150.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.2	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.2	12,995.00	12,995.00
Acuerdo previo audiencia/Reemplazo	1	0.2	36,349.00	36,349.00
TOTAL	437	100.0	66,291.14	28,969,227.47

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 - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	595
Hoteles o planes vacacionales	101
Material didáctico	48
Agencia de autos	22
Constructoras	8
Gimnasio y centros deportivos	6
Escuelas / colegio	6
Universidad	6
Servicios Profesionales	6
Agencias de viajes	5
Cursos varios	4
Fábricas de muebles	3
Clínicas	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	2
Venta de autos usados	2
Dentista	2
Servicio de intermediación	2
Remodelación	2
Financieras	1
Mueblerías	1
Pinturas	1
Restaurantes / fondas	1
Supermercados	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Funerarias	1
Decoración	1
Imprenta y copiadoras	1
Franquicias	1
Reparación de casas	1
Ventas por internet	1
TOTAL	834

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	408	46,347,661.12
Incumplimiento de contrato	84	7,194,444.46
Falta de información comercial	47	2,242,043.98
Vicio oculto	20	2,934,913.71
Devolución de dinero/abono	14	68,958.74
Incumplimiento de garantía	9	1,210,991.54
Cobro indebido	6	46,638.62
Veracidad de la publicidad	5	876,685.60
Aclaración de contrato	2	95,671.00
TOTAL	595	61,018,008.77

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	174	16,563,995.14
Desistimientos	85	9,228,793.39
Fallo a favor	17	1,241,402.77
TOTAL	276	27,034,191.30

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 - NOVIEMBRE 2019**

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	31
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	30
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	24
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	18
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	11
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	11
SHELBY OAKS, S.A.	11
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC.	10
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	10
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHIA, S.A	9
MYSTIC TOWER, S.A.	8
AVANCE URBANO, S.A.	7
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATIONAL	7
LUCKY ACES INC.	7
MELLOW SPRING INC.	7
MYSTIC AVENUE, S.A.	7
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	6
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	6
HORIZON TOWER, S.A.	6
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	6
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	6
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	5
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
PROMOTORA ADP, S.A.	5
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	5
CENTRO MILLENIUM, S.A.	4
COMILFON, S.A.	4
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	4
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	4
INFINITY TOWERS, S.A.	4
PANAMA LAND COMPANY	4
PERSEAS CORPORATION	4
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	4
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	4
VIVENDI GREEN, S.A.	4
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	3
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	3
CONSTRUCTORA RAMI, S.A	3
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	3
DESARROLLO THE HILLS, S DE RL.	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	3
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	3
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	3
MACEDONIA TOWER INC.	3

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
OBARRIO 53, S.A.	3
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	3
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	3
RIVERVIEW G7, S.A.	3
SMART PANAMA REAL ESTATE	3
URBAN DEVELOPERS CORP.	3
ALCAPA, S.A.	2
BOULEVARD COSTA SUR, S.A	2
CASAS DE PLAYA, S.A.	2
COLINAS DEL PARQUE, S.A.	2
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT, S.A	2
DESARROLLO ZAR, S.A	2
DOLOMITI PANAMA,S.A./ LIVING SOLUTIONS	2
DON CASA, S.A.	2
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	2
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	2
FOUR TOWER CORPORATE INC.	2
GODIME, S.A.	2
GOLF FOREST PROPERTIES INC,	2
GRUPO DE DESARROLLO DEL OESTE, S.A.	2
HAUS, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	2
INVERSIONES COMERCIALES LA FERIA, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
OBARRIO POINT, S.A.	2
PROMOTORA BESCO, S.A.	2
PROMOTORA BRJ, S.A.	2
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROMOTORA REAL, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA	2
RESIDENTIAL GROUP, S.A.	2
SILVERDENE HOLDINGS INC	2
SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	2
TRANSCOMER, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
VISTA VERDE, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES S.A.	1
AGROGANADERA DON FABIO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
AMITIE / HAUS, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP.	1
BAGALA DEVELOPMENT S.A.	1
BAHIA RESORT COPORATION / GRUPO CORCIONE	1
BALBOA HEIGHTS, INC.	1
BALI DEVELOPMENT CORP, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP	1
BETHANIA REALTY, S.A.	1
BIENES RAICES ARIBROS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BLARENCO ENTERPRISES CORP / LIVING SOLUTIONS, S.A	1
BONANZA 94, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS S.A	1
BOSQUES DE COSTA VERDE, S.A.	1
BRISAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
CASA CAMPO INVESTMENT CORP.	1
CHALI INVESTMENT, CORP.	1
CHORRERA DEVELOPMENT, S.A. / CRISTAL PARK, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CONSTRUCTORA AQUA, S.A	1
CONSTRUCTORA METROPOLITANA, S.A.	1
COSTA DEL MAR - PTY INVESTMENT, S.A.	1
DELUXE RESIDENCES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLO ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLO COCO DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO HACIENDA PACIFICA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA MATA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS,S.A.	1
DESTINOS PANAMA, S.A. / DESTINOS INTERNACIONALES /	1
DILINTER, S.A.	1
EDIFICACIONES ROCA, S.A.	1
EL LAUREL DEL ESPINO, S.A.	1
ESTILO URBANO	1
GRAND EMERALD, INC / MECARDEO Y ANALISIS INTEGRAL,	1
GREEN CITY DEVELOPMENT , S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GS VENTAS, S.A.	1
HACIENDA DEL GOLF S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGLAND HOLDING INC.	1
ICON REALTY GROUP/ BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANA	1
INGENERIA TREJOS	1
INMOBILIARIA CENTER POINT, S.A. / VENTAS Y PROYECT	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA H29, S.A.	1
INMOBILIARIA K73, S.A. / MERCADEO Y ANALISIS INTEG	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA P & P, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCIA, S.A	1
INMOBILIARIAS DE CALIDAD (VIDECASA) / GRUPO JC INMOBIL	1
INMOBILIARIO Q, S.A.	1
INVERSIONES BRISAS DEL SOL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES FERNANDO S.A.	1
INVERSIONES GALARDON, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
ISABELLA VIEW, S.A.	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
LA QUINCE, S. DE R.L.	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A. / CJ BROKERS REAL	1
LAUREDO BUSINESS, S.A/ THE GROUP PANAMA REALTORS C	1
LAUSANA OVERSEAS, S.A.	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
LUXOR SKY, CORP	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1
NES INVESTMENT, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
OCEAN 3, S.A	1
OCEAN 3, S.A.	1
P.H. PACIFIC HILLS ELITE 500	1
PANAMA GEST CORP	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A. / GORGAKHA, S.A.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PH PACIFIC HILLS ELITE 500 / CONDOMINIO CARLTON, S	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A	1
PROMOTORAS CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A	1
PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A.	1
QUINTAS DE VALLE BONITO, S.A.	1
R & S BUSINESS CENTER, S.A.	1
RAYMOND HOMSANY	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS VALLES, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
REY 67, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RODA, S.A.	1
ROYAL VIEW, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
SUCASA	1
TANARA HOUSING DEVEL DE RL.	1
TERRAZAS DEL OESTE	1
THE FOUNDERS, S.A.	1
THE GROUP PANAMÁ REALTORS CORP.	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
TORNASOL PROPERTIES CORP.	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	1
URBANIZACION VALLE REGIO, S.A	1
URBANIZACIONES VERAGUENSE, S.A.	1
VENEMAC 18 S.A	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VISTA HERMOSA INVERTIONS, INC.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
WATERWAYS 2, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENTS, INC	1
TOTAL	595

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	14	732,077.00
Incumplimiento de contrato	2	121,500.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Claúsula abusiva	2	17,650.00
Incumplimiento de servicio	1	150,000.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
TOTAL	22	1,103,227.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	10	342,411.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	5	120,694.66
Desistimiento	4	269,150.00
TOTAL	19	732,255.66

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 - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONSULTENOS, S.A.	3
PMG PREMIER MOTOR GROUP	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	2
EMPRESAS MELO, S.A.	2
GRUPO SILABA	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
MOTORES JAPONESES	1
TOTAL	22

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	1	160,000.00
Falta de información comercial	1	1,000.00
TOTAL	2	161,000.00

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 - NOVIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	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

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS, CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SKY MOTORS	1
TRANSPORTE Y EQUIPO SEM, S.A.	1
TOTAL	2

Fuente: ACODECO