



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

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



Noviembre, 2019

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

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	458	61.6	94,645.55	43,347,660.45
Incumplimiento de contrato	92	12.4	77,035.22	7,087,240.05
Falta de información comercial	83	11.2	28,371.78	2,354,857.98
Incumplimiento de garantía	27	3.6	70,870.84	1,913,512.58
Devolución de dinero/abono	22	3.0	4,036.42	88,801.29
Vicio oculto	21	2.8	126,843.64	2,663,716.39
Aclaración de contrato	19	2.6	6,720.21	127,684.00
Cobro indebido	6	0.8	7,773.10	46,638.62
Incumplimiento de servicio	6	0.8	34,661.96	207,971.75
Veracidad de la publicidad	6	0.8	147,684.43	886,106.60
Resolución contrato	2	0.3	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	744	100.0	79,025.11	58,794,679.71

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 - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	116	29.2	76,415.52	8,864,199.75
Desistimiento	108	27.2	68,619.75	7,410,932.65
Acuerdo en audiencia/Varios	70	17.6	39,729.87	2,781,090.59
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	29	7.3	70,333.41	2,039,668.89
Abandono	27	6.8	81,018.58	2,187,501.62
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	17	4.3	52,443.80	891,544.66
Acuerdo en audiencia/Reparación	8	2.0	70,986.25	567,889.98
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	7	1.8	111,076.20	777,533.43
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	5	1.3	149,105.19	745,525.97
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	1.3	108,589.80	542,949.00
Desistimiento/Devolución	2	0.5	3,575.00	7,150.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.3	1,800.00	1,800.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.3	12,995.00	12,995.00
Acuerdo previo audiencia/Reemplazo	1	0.3	36,349.00	36,349.00
TOTAL	397	100.0	67,675.39	26,867,130.54

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 - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	526
Hoteles o planes vacacionales	93
Material didáctico	45
Agencia de autos	19
Constructoras	8
Escuelas / colegio	6
Agencias de viajes	5
Gimnasio y centros deportivos	5
Universidad	5
Servicios Profesionales	5
Fábricas de muebles	3
Cursos varios	3
Clínicas	2
Venta de autos usados	2
Dentista	2
Servicio de intermediación	2
Remodelación	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Financieras	1
Mueblerías	1
Pinturas	1
Restaurantes / fondas	1
Supermercados	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Decoración	1
Imprenta y copiadoras	1
Franquicias	1
Ventas por internet	1
TOTAL	744

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	354	42,468,472.10
Incumplimiento de contrato	75	6,480,037.63
Falta de información comercial	46	2,186,553.98
Vicio oculto	18	2,594,153.71
Devolución de dinero/abono	13	60,958.74
Incumplimiento de garantía	7	922,409.28
Cobro indebido	6	46,638.62
Veracidad de la publicidad	5	876,685.60
Aclaración de contrato	2	95,671.00
TOTAL	526	55,731,580.66

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	159	15,298,540.32
Desistimientos	83	9,054,295.89
Fallo a favor	8	735,250.00
TOTAL	250	25,088,086.21

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 - OCTUBRE 2019**

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC VALLEY	30
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	27
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	22
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	11
SHELBY OAKS, S.A.	11
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	9
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	9
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	9
DESARROLLO INMOBILIARIO LA PRADERA, S.A.	8
AVANCE URBANO, S.A.	7
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATIONAL	7
MELLOW SPRING INC.	7
MYSTIC AVENUE, S.A.	7
MYSTIC TOWER, S.A.	7
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	6
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	6
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	6
LUCKY ACES INC.	6
HORIZON TOWER, S.A.	5
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	5
PROMOTORA ADP, S.A.	5
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	5
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	5
CENTRO MILLENIUM, S.A.	4
COMILFON, S.A.	4
CONDOMINIO CARLTON, S.A.	4
INFINITY TOWERS, S.A.	4
PANAMA LAND COMPANY	4
PERSEAS CORPORATION	4
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	4
VIVENDI GREEN, S.A.	4
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	3
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	3
CRANC 2012 PROMOCIONES, S.A.	3
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	3
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA 1, S.A.	3
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	3
MACEDONIA TOWER INC.	3
OBARRIO 53, S.A.	3
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	3
RIO ABAJO LANDINGS, 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
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	2
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT, S.A	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
DESARROLLO THE HILLS S. DE RL	2
DOLOMITI PANAMA,S.A./ LIVING SOLUTIONS	2
DON CASA, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FIJI DEVELOPMENT, S.A.	2
GODIME, S.A.	2
GOLF FOREST PROPERTIES INC	2
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	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
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	2
MI CONDADO, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC.	2
OBARRIO POINT, S.A.	2
OCEAN 3, S.A	2
PANAMA-DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	2
PROMOTORA BESCO, S.A.	2
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	2
PROMOTORA REAL, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	2
RIVER VIEW G7, S.A.	2
SILVERDENE HOLDINGS INC	2
SOPRANO S.A.	2
SORRENTO DEL MAR INC.	2
TRANSCOMER, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES 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
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
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
CHALI INVESTMENT, CORP.	1
COLINAS DEL PARQUE, 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
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, 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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO INMOBILIARIO LA MATA, S.A.	1
DESARROLLO MARINA GOLF, S.A.	1
DESARROLLO VALPARAISO S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTIONA B&V, S.A	1
DESARROLLO ZAR, S.A. / ICON REALTY GROUP	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
FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLOS	1
FOUR TOWER CORPORATE INC.	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
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
INVERSIONES DECURIA, 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
LUCKY ACES, INC.	1
LUMIERE PANAMÁ, S.A.	1
LUXOR SKY, CORP	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC	1
MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
MIGDAL DEVELOPMENT CORP	1
MYSTIC 24, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NEO DEVELOPERS, CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
NES INVESTMENT, S.A.	1
NEW GENERATION DEVELOPMENT CORP	1
NUEVAS RAICES, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	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 BRJ, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA ENSENADA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, S.A.	1
PROMOTORA POBLADOS PANAMA, S.A.	1
PROMOTORA PRADO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWER 50, 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
SENDEROS DE BAMBU, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A. / CRESTA PLAZA, S.A.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	1
SUCASA	1
TANARA HOUSING DEVEL DE RL	1
TERRAZAS DEL OESTE	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
VISTA VERDE, S.A.	1
WATERWAYS 2, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENTS, INC	1
TOTAL	526

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	12	596,077.00
Vicio oculto	2	50,000.00
Claúsula abusiva	2	17,650.00
Incumplimiento de servicio	1	150,000.00
Incumplimiento de contrato	1	71,500.00
Falta de información comercial	1	32,000.00
TOTAL	19	917,227.00

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	9	323,311.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	5	120,694.66
Desistimiento	3	197,650.00
TOTAL	17	641,655.66

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 - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
BAVARIAN MOTORS	2
CONSULTENOS, S.A.	2
GRUPO SILABA	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
EMPRESAS MELO, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
MOTORES JAPONESES	1
PMG PANAMA, S.A/ PREMIER MOTOR GROUP	1
PMG PREMIER MOTOR GROUP	1
TOTAL	19

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

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 - OCTUBRE 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 - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

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

Fuente: ACODECO