



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Marzo, 2017**



Abril, 2017

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MARZO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./.) |
|--------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------|----------------------|
| Claúsula abusiva | 118 | 39.3 | 81,803.58 | 9,652,822.14 |
| Incumplimiento de garantía | 68 | 22.7 | 20,367.97 | 1,385,021.64 |
| Incumplimiento de contrato | 40 | 13.3 | 41,616.52 | 1,664,660.83 |
| Falta de información comercial | 22 | 7.3 | 24,279.96 | 534,159.08 |
| Vicio oculto | 12 | 4.0 | 26,519.36 | 318,232.33 |
| Aclaración de contrato | 11 | 3.7 | 17,402.27 | 191,425.00 |
| Devolución de dinero/abono | 10 | 3.3 | 5,705.66 | 57,056.57 |
| Incumplimiento de servicio | 8 | 2.7 | 4,749.75 | 37,998.00 |
| Cobro indebido | 3 | 1.0 | 70,853.33 | 212,560.00 |
| Custodia de bien | 2 | 0.7 | 3,509.97 | 7,019.94 |
| Anulación de contrato | 1 | 0.3 | 15,000.00 | 15,000.00 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 0.3 | 193,446.25 | 193,446.25 |
| Mercancía defectuosa | 1 | 0.3 | 11,971.00 | 11,971.00 |
| Vicios en la construcción/ruinógenos | 1 | 0.3 | 80,000.00 | 80,000.00 |
| Resolución contrato | 1 | 0.3 | 1,910.00 | 1,910.00 |
| Resindir contrato | 1 | 0.3 | 3,097.50 | 3,097.50 |
| TOTAL | 300 | 100.0 | 47,887.93 | 14,366,380.28 |

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./) |
|--|---------------|-----------------|--------------------------------------|---------------------|
| Desistimiento | 58 | 34.1 | 44,953.03 | 2,607,275.55 |
| Acuerdo en audiencia/Varios | 28 | 16.5 | 34,716.10 | 972,050.91 |
| Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero | 19 | 11.2 | 47,653.93 | 905,424.66 |
| Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio) | 19 | 11.2 | 66,623.90 | 1,265,854.16 |
| Abandono | 13 | 7.6 | 16,442.96 | 213,758.53 |
| Acuerdo en audiencia/Reparación | 11 | 6.5 | 42,180.09 | 463,980.95 |
| Pendiente constancia Desistimiento | 10 | 5.9 | 54,974.50 | 549,745.00 |
| Acuerdo judicial (Defensoria de oficio) | 6 | 3.5 | 121,745.83 | 730,475.00 |
| Fallo a favor (Defensoria de Oficio) | 3 | 1.8 | 23,813.98 | 71,441.95 |
| Acuerdo en audiencia/Reemplazo | 2 | 1.2 | 29,124.50 | 58,249.00 |
| Acuerdo en audiencia/Entrega del bien | 1 | 0.6 | 125,372.66 | 125,372.66 |
| TOTAL | 170 | 100.0 | 46,844.87 | 7,963,628.37 |

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, 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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

| ACTIVIDAD | QUEJAS |
|---|------------|
| Inmobiliarias | 148 |
| Agencia de autos | 52 |
| Hoteles o planes vacacionales | 37 |
| Venta de autos usados | 19 |
| Material didáctico | 11 |
| Fábricas de muebles | 6 |
| Cursos de inglés | 3 |
| Taller de reparación de autos | 3 |
| Herrerías | 2 |
| Mueblerías | 2 |
| Servicio de intermediación | 2 |
| Mueblería/equipo electrónico | 2 |
| Agencias de viajes | 1 |
| Alquiler de autos | 1 |
| Clínicas | 1 |
| Ferreterías, materiales de construcción o similares | 1 |
| Lavanderías o lavamáticos | 1 |
| Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos) | 1 |
| Materiales de construcción | 1 |
| Distribuidoras e importadoras | 1 |
| Escuelas / colegio | 1 |
| Universidad | 1 |
| Servicios Profesionales | 1 |
| Reparación de casas | 1 |
| Agencia de motos | 1 |
| TOTAL | 300 |

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MARZO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------------|---------------|----------------------|
| Claúsula abusiva | 87 | 9,486,990.28 |
| Incumplimiento de contrato | 26 | 1,573,205.50 |
| Falta de información comercial | 11 | 463,426.04 |
| Incumplimiento de garantía | 7 | 363,119.25 |
| Vicio oculto | 5 | 112,435.33 |
| Devolución de dinero/abono | 5 | 33,402.60 |
| Cobro indebido | 3 | 212,560.00 |
| Aclaración de contrato | 2 | 173,352.00 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 193,446.25 |
| Vicios en la construcción/ruinógenos | 1 | 80,000.00 |
| TOTAL | 148 | 12,691,937.25 |

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------|---------------------|
| Acuerdos | 53 | 4,159,239.24 |
| Desistimientos | 47 | 3,046,978.37 |
| TOTAL | 100 | 7,206,217.61 |

NOTA; Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2016 pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 mayo de 2017

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|--|------------|
| PROMOTORA BUENA VISTA, S.A. | 13 |
| PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A. | 12 |
| EL POBLADO PANAMA, S.A. | 11 |
| INVERSIONES EL ROCIO, S.A. | 7 |
| COMATECA PANAMA, S.A. | 3 |
| INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A. | 3 |
| JHM DEVELOPMENT, S.A. | 3 |
| BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A. | 2 |
| DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.A / HAUS | 2 |
| DESARROLLOS METROPOLIS, S.A. | 2 |
| GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S. DE R.L. | 2 |
| HECHOS & ASESORES REAL ESTATE | 2 |
| INMOBILIARIA RODEO VIEJO, S.A. | 2 |
| SAN FRANCISCO PROJECT, S.A. | 2 |
| SUCASA | 2 |
| URBANIZADORA EL NARANJAL | 2 |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 2 |
| VISTA VERDE, S.A. | 2 |
| A.R.B. BUILDERS, S.A. | 1 |
| ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC | 1 |
| ARAZI INVESTORS, INC. | 1 |
| AVANCE URBANO, S.A. | 1 |
| BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMÁ, S.A. | 1 |
| BETESH PROPERTIES, S.A. | 1 |
| BORKA, S.A. / TROPICAL AGRO EXPORT, S.A. | 1 |
| BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN | 1 |
| CASA CAMPO INVESTMENT CORP. | 1 |
| CJ BROKERS REAL ESTATE | 1 |
| COMILFON, S.A. | 1 |
| CONDOMINIO CARLTON, S.A. / INMOBILIARIA PACIFIC HI | 1 |
| CONSTRUCCIONES E INGENIERIA ESPECIALIZADA / A.U.G. | 1 |
| CONSTRUCTORA J.R.L. / HABITAT DEVELOPMENT CORP. | 1 |
| CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A. | 1 |
| DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A. | 1 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA | 1 |
| DESARROLLO METROPOLIS, S.A. | 1 |
| DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A. | 1 |
| EMPRESAS MYS, S.A / VIVIENDAS DE PRIMERA | 1 |
| ESTRUCTURAS ALFA, S.A. | 1 |
| FERROCARRIL HERCESA GESTIONES Y DESARROLLO INMOBIL | 1 |
| GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A. | 1 |
| GRUPO ELITE WORLD WIDE, S.A. | 1 |
| GRUPO IC INMOBILIARIA, S.A. | 1 |
| GRUPO NUEVA URBANISTIKA | 1 |
| HORIZON TOWER, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA Q, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA VIDA, S.A. | 1 |
| INTERFINANCE ENTERPRISES CORP. | 1 |
| INVERSIONES BELLA VIEW 18, S.A. | 1 |
| INVERSIONES JCM, S.A. | 1 |
| INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN | 1 |
| INVERSIONES PARQUE DEL ESTE K30, S.A. | 1 |
| INVERSIONES TEMEDA, S.A. | 1 |
| JORGE A RAMIREZ | 1 |
| KARSA SA | 1 |
| LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A. | 1 |
| LUCKY ACES, INC. | 1 |
| LUXOR TOWERS, S.A. | 1 |
| MULTIKASAS | 1 |
| MYSTIC TOWERS, S.A. | 1 |
| NPU PANAMA, S.A. | 1 |
| PANAMA LAGOMAR, S.A. | 1 |
| PASEO DE CALIFORNIA, S.A. / HECHOS & ASESORES REAL | 1 |
| PERSEAS CORPORATION | 1 |
| PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES | 1 |
| PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO | 1 |
| PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS | 1 |
| PROMOTORA BESCO, S.A. / ICON REALTY GROUP | 1 |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA EL MIRADOR, S.A. | 1 |
| PROMOTORA EL TECAL, S.A. | 1 |
| PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TEUS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA VALARCO, S.A. | 1 |
| PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA VOS, S.A. | 1 |
| PROPERTIES, INC. | 1 |
| PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A. | 1 |
| RESIDENTIAL GROUP, S.A. / GRUPO REAL INTERNACIONAL | 1 |
| REY 4, S.A. | 1 |
| SHELBY OAKS, S.A. | 1 |
| SKY GOLF CORP. | 1 |
| SUMNISTROS CONTINUOS, S.A. / PEDROS BIENES RAICES | 1 |
| TORRE PANORAMA, S.A. | 1 |
| TRIANA PROPERTIES, S.A. / LOTES Y URBANISMO, S.A. | 1 |
| URBAN DEVELOPERS CORP. | 1 |
| VIA TERTIA PANAMA, S.A. | 1 |
| VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDE CASA) / SMART PANAMA RE | 1 |
| VIVIENDAS DE PRIMERA | 1 |
| VIVIENDAS MADISON, S.A. | 1 |
| WESTLAND VIEW, S.A. | 1 |
| TOTAL | 148 |

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B./.) |
|--------------------------------|---------------|---------------------|
| Incumplimiento de garantía | 14 | 112,203.55 |
| Falta de información comercial | 3 | 36,240.00 |
| Incumplimiento de contrato | 2 | 24,885.00 |
| TOTAL | 19 | 173,328.55 |

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B./.) |
|-------------------|---------------|---------------------|
| Desistimiento | 6 | 41,880.00 |
| Acuerdos | 3 | 25,250.00 |
| TOTAL | 9 | 67,130.00 |

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|--|---------------|
| CHAMPION MOTOR | 2 |
| GRUPO JARUM | 2 |
| PTY CAR CENTER | 2 |
| BORCA MOTORS, S.A. | 1 |
| CAP RENT, S.A. | 1 |
| CARS 4U PANAMÁ, S.A. | 1 |
| CARS PLACE | 1 |
| FARID MOTOR | 1 |
| FASHION MOTOR'S | 1 |
| FAT CAR'S | 1 |
| MILLENNIUM CAR SALES, S.A. | 1 |
| PANAMA WAREHOUSE / HOOVER GARDEN, S.A. | 1 |
| PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A. | 1 |
| TECNICAR CENTER | 1 |
| TRAFFIC MOTOR, S.A. | 1 |
| VIP MOTOR, S.A. | 1 |
| TOTAL | 19 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|---------------------|
| Incumplimiento de garantía | 42 | 893,121.97 |
| Vicio oculto | 6 | 140,797.00 |
| Claúsula abusiva | 2 | 26,495.00 |
| Mercancía defectuosa | 1 | 11,971.00 |
| Custodia de bien | 1 | 3,082.34 |
| TOTAL | 52 | 1,075,467.31 |

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------|--------------------|
| Acuerdo | 14 | 269,446.53 |
| Desistimiento | 12 | 234,513.20 |
| TOTAL | 26 | 503,959.73 |

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|-----------------------------|---------------|
| GRUPO SILABA | 15 |
| DISTRIBUIDORA DAVID, S.A. | 5 |
| EXCEL AUTOMOTRIZ | 5 |
| CONSULTENOS, S.A. | 3 |
| MOTORES JAPONESES | 3 |
| PANAMOTOR | 3 |
| PETROAUTOS, S.A. | 3 |
| LUMOVIL, S.A. | 2 |
| RICARDO PEREZ, S.A. | 2 |
| SUBARU DEL CANAL, S.A. | 2 |
| COPAMA | 1 |
| ENCORE MOTORS, S.A. | 1 |
| FORD AUTO PANAMÁ, S.A. | 1 |
| GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A. | 1 |
| GRUPO SÍLABA | 1 |
| MARINE BROKERS | 1 |
| MTW INTERNACIONAL CORP. | 1 |
| MULTICAR GROUP INC. | 1 |
| SUZUKI MOTORS, S.A | 1 |
| TOTAL | 52 |

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| Incumplimiento de contrato | 1 | 6,000.00 |
| Incumplimiento de garantía | 1 | 4,042.88 |
| TOTAL | 2 | 10,042.88 |

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------|--------------------|
| Desistimiento | 1 | 4,042.88 |
| TOTAL | 1 | 4,042.88 |

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO