

REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Noviembre, 2024



Diciembre, 2024

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2024

Próxima act. a diciembre el 20/01/2025

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	252	44.0	14,776.20	3,723,602.74
Cláusula abusiva	84	14.7	43,940.60	3,691,009.99
Falta de información	79	13.8	47,598.59	3,760,288.94
Incumplimiento de garantía	48	8.4	50,065.31	2,403,135.08
Vicio oculto	38	6.6	67,106.32	2,550,039.97
Incumplimiento de contrato	37	6.5	56,848.80	2,103,405.68
Incumplimiento de servicio	18	3.1	9,295.64	167,321.55
Aclaración de contrato	5	0.9	60,579.00	302,895.00
Custodia de bien	5	0.9	1,855.85	9,279.27
Resolución de contrato	3	0.5	1,509.33	4,527.99
Cobro indebido	1	0.2	214.04	214.04
Venta engañosa	1	0.2	70,000.00	70,000.00
Veracidad de la publicidad	1	0.2	9,840.00	9,840.00
Daños y perjuicios	1	0.2	3,050.00	3,050.00
TOTAL	573	100.0	32,807.35	18,798,610.25

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2024

Próxima act. a diciembre el 20/01/2025

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	87	23.8	27,986.74	2,434,846.03
Pendiente constancia Desistimiento	84	23.0	20,910.18	1,756,455.43
Desistimiento	80	21.9	29,454.62	2,356,369.38
Acuerdo en audiencia/Varios	32	8.7	34,954.96	1,118,558.61
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	19	5.2	93,276.21	1,772,247.93
Abandono	15	4.1	83,545.64	1,253,184.66
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	15	4.1	35,157.75	527,366.20
Acuerdo en audiencia/Reparación	9	2.5	183,171.24	1,648,541.12
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	8	2.2	70,272.13	562,177.00
Acuerdo/Devolución	6	1.6	3,663.95	21,983.72
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	1.4	78,542.00	392,710.00
Desistimiento/Devolución	3	0.8	40,555.60	121,666.80
Acuerdo/Reparación	1	0.3	5,528.83	5,528.83
Entrega del bien	1	0.3	30,995.00	30,995.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.3	67,900.00	67,900.00
TOTAL	366	100.0	38,444.07	14,070,530.71

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2023; pero cerradas en el 2024, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2024

Próxima act. a diciembre el 20/01/2025

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	366
Hoteles o planes vacacionales	33
Agencia de autos	30
Venta de autos usados	23
Taller de reparación de autos	14
Material didáctico	9
Gimnasio y centros deportivos	8
Constructoras	7
Electrodomésticos/equipos electrónicos	7
Servicios de instalación	7
Cursos de inglés	5
Escuelas / colegio	5
Universidad	5
Agencias de viajes	4
Almacén por departamentos	4
Alquiler de autos	4
Herrerías	3
Remodelación	3
Servicios Profesionales	3
Celulares	2
Clínicas	2
Repuestos para autos	2
Servicio de intermediación	2
Ventas de Piscina	2
Otros	23
TOTAL	573

NOTA: "Otros" incluyen actividades con una (1) queja.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2024

Próxima act. a diciembre el 20/01/2025

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Devolución de dinero	227	3,580,040.98
Vicio oculto	34	2,434,782.51
Falta de información	31	3,583,798.13
Cláusula abusiva	25	2,462,879.43
Incumplimiento de contrato	20	1,774,695.45
Incumplimiento de garantía	19	1,461,329.23
Aclaración de contrato	5	302,895.00
Incumplimiento de servicio	1	535.00
Venta engañosa	1	70,000.00
Veracidad de la publicidad	1	9,840.00
Daños y perjuicios	1	3,050.00
Resolución de contrato	1	4,494.00
TOTAL	366	15,688,339.73

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

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	116	7,637,182.39
Desistimientos	98	4,818,403.63
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	4	454,505.60
TOTAL	218	12,910,091.62

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2024**

Próxima act. a diciembre el 20/01/2025

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA CASAS PACIFICAS	24
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	15
PROMOTORA AGUADULCE, S.A.	13
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	9
GREEN PALACE, S.A.	8
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	7
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, S.A.	6
GREEN NORTH DEVELOPMENT CORP.	5
ARIEL PROPERTIES, CORP.	4
LUX RESIDENCE, CORP.	4
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP. / EFC GROUP	4
PROMOTORA LA FLORESTA, S.A.	4
PROMOTORES UNIDOS, S.A./PEDROS BIENES Y RAICES	4
ABCOPA, S.A. / QUINTAS DEL ESTE	3
B & P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	3
DESARROLLO Y PROYECTO ISTMEÑO, S.A.	3
DON BOSCO DEVELOPMENT /HAUS, S.A.	3
NOSTRUM OBARRIO, S.A.	3
PARCELA DEL ESTE 1, S.A.	3
PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	3
PREMIUM PLAZA DEVELOPMENT, S.A.	3
THE PANORAMIC RESIDENCES CORP	3
ACACIAS VERSALLES	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
BASIS PROPERTY DEVELOPMENT PANAMA, S.A.	2
BENSON ASSETS, S.A.	2
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	2
CORPORACIÓN MEDSA, S.A.	2
CORPORACIÓN NUEVO AMANECER, S.A.	2
DESARROLLADORA RIO ABAJO, S.A.	2
DESARROLLO SHANGRI-LA, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
EL LAUREL DEL ESPINO	2
FOREST VILLAGE 1, S.A.	2
GORGONA SUNSHINE, S.A.	2
INMOBIGROUP LTD, S.A.	2
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
LA QUINCE, S DE R.L.	2
MYSTIC VALLEY	2
PACORA HOME, S.A.	2
PROINVAL, S.A.	2
PROMOCIONES VISTA PACIFICA, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA HP 18, S.A.	2
PROMOTORA LAS YAYAS, S.A.	2
PROMOTORA PACIFICA 1, S.A.	2
PROYECTO DE PANAMÁ CENTRO, S.A.	2
QUINTAS DE PENONOME, S.A.	2
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	2
SIGNATURE POINT, S.A.	2
TERRAZAS DE VILLA LUCRE 1, S.A. /VILOT GESTIN, S.A	2
URBAN TERRA PANAMA, S.A.	2
VIVENDI GREEN, S.A.	2
Z&Z ARQUITECTURA, S.A.	2
OTROS	168
TOTAL	366

"OTROS" Incluye inmobiliarias con una (1) queja.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	18	776,707.01
Vicio oculto	3	114,075.13
Falta de información	3	57,119.52
Cláusula abusiva	3	12,080.00
Devolución de dinero	1	36,995.00
Incumplimiento de contrato	1	34,552.50
Incumplimiento de servicio	1	11,196.53
TOTAL	30	1,042,725.69

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	7	196,521.51
Acuerdo	6	180,481.05
Entrega del bien	1	30,995.00
TOTAL	14	407,997.56

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	5
RICARDO PEREZ, S.A.	5
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	3
PANAMOTOR	3
BAHIA MOTORS	2
BAVARIAN MOTORS	2
CONSULTENOS S.A.	1
DISTRIBUIDORA AUTOMOTRIZ FORTUNE, S.A.	1
EMPRESAS MELO/COPAMA	1
TOTAL	30

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024**

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	13	154,687.30
Devolución de dinero	4	17,920.00
Falta de información	4	7,600.00
Incumplimiento de garantía	2	47,441.89
TOTAL	23	227,649.19

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024**

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	14	158,897.55
Acuerdo	5	35,040.00
TOTAL	19	193,937.55

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANDI AUTOS	10
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PLAZA CAR CENTER	2
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOS COOL, S.A.	1
AUTOS PRITY 507	1
CAR POINT, S.A.	1
LA EMPRESA EXPANSION CAR RENTAL, S.A.	1
PANAMA CARS	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
READY CARS PTY	1
TRAMITE CARS GROUP	1
TOTAL	23

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS
ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024**

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	3	2,535.84
Falta de información	2	857.80
Custodia de bien	1	310.17
Vicio oculto	1	1,182.33
TOTAL	7	4,886.14

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN**

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	2,995.92
TOTAL	4	2,995.92

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS CON
QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024**

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAFOTO	2
RAENCO	2
LA CUISINE APPLIANCES	1
SANKEY	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
TOTAL	7

Fuente: Departamento de Conciliación.

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	2	825.00
TOTAL	2	825.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2024

Próxima act. noviembre el 20/12/2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	535.00
TOTAL	1	535.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SMART CELULAR EVOLUTION	1
VENTAS RAPIDAS MOVIL	1
TOTAL	2

Fuente: Departamento de Conciliación.