

REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Enero 2026



Febrero 2026

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2026

Próxima act. a febrero el 20/03/2026

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	30	49.2	13,167.58	395,027.43
Incumplimiento de garantía	10	16.4	80,633.90	806,339.00
Falta de información	10	16.4	28,330.46	283,304.56
Incumplimiento de contrato	5	8.2	86,143.36	430,716.82
Vicio oculto	2	3.3	31,589.09	63,178.17
Cláusula abusiva	2	3.3	19,000.00	38,000.00
Custodia de bien	1	1.6	16,084.90	16,084.90
Incumplimiento de servicio	1	1.6	3,500.00	3,500.00
TOTAL	61	100.0	33,379.52	2,036,150.88

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 2026**

Próxima act. a febrero el 20/03/2026

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	12	33.3	34,572.20	414,866.40
Desistimiento	11	30.6	17,150.10	188,651.15
Pendiente constancia Desistimiento	5	13.9	36,198.00	180,990.00
Abandono	3	8.3	2,731.67	8,195.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	5.6	22,976.83	45,953.65
Acuerdo en audiencia/Varios	2	5.6	200.59	401.18
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	1	2.8	179,910.00	179,910.00
TOTAL	36	100.0	28,304.65	1,018,967.38

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2025; pero cerradas en el 2026, 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 2026

Próxima act. a febrero el 20/03/2026

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	39
Agencia de autos	7
Agencias de viajes	3
Hoteles o planes vacacionales	3
Venta de autos usados	2
OTROS	7
TOTAL	61

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

Fuente: ACODECO.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2026

Próxima act. a febrero el 20/03/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	27	376,903.93
Incumplimiento de contrato	4	428,966.82
Incumplimiento de garantía	3	497,699.00
Falta de información	2	122,422.68
Cláusula abusiva	2	38,000.00
Vicio oculto	1	15,678.17
TOTAL	39	1,479,670.60

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

PERÍODO: ENERO 2026

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	9	576,548.84
Desistimientos	12	351,121.85
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	45,953.65
TOTAL	23	973,624.34

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2024; pero cerradas en el 2025.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2026**

Próxima act. a febrero el 20/03/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DON BOSCO DEVELOPMENT / HAUS	2
GLOBAL FINANCIAL FOUNDS CORP.O FONDOS FINANCIEROS	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	2
OTROS	31
TOTAL	39

"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 2026

Próxima act. a febrero el 20/03/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	6	294,490.00
Vicio oculto	1	47,500.00
TOTAL	7	341,990.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO 2026

Próxima act. a febrero el 20/03/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EMPRESAS MELO, S.A, COMPAÑÍA PANAMEÑA DE MAQUINARIA (COPAMA)	2
"OTROS"	5
TOTAL	7

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
PERIODO: ENERO 2026**

Próxima act. a febrero el 20/03/2026

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	1	16,439.12
Incumplimiento de garantía	1	14,150.00
TOTAL	2	30,589.12

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO 2026

Próxima act. a febrero el 20/03/2026

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
AUTOS PREMIUN HOLDING, S.A.	1
TOTAL	2

Fuente: Departamento de Conciliación.