



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

***REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Abril, 2021***



Mayo, 2021

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./)	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	173	56.4	90,729.52	15,696,206.82
Falta de información	54	17.6	36,916.67	1,993,500.04
Incumplimiento de contrato	22	7.2	104,548.55	2,300,068.12
Devolución de dinero	22	7.2	36,704.28	807,494.11
Vicio oculto	19	6.2	155,680.76	2,957,934.42
Incumplimiento de garantía	10	3.3	61,893.65	618,936.46
Incumplimiento de servicio	4	1.3	9,133.03	36,532.10
Daño y perjuicio	2	0.7	1,679.05	3,358.10
Cobro indebido	1	0.3	7,846.31	7,846.31
TOTAL	307	100.0	79,550.09	24,421,876.48

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 ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	42	28.2	67,555.68	2,837,338.64
Pendiente constancia Desistimiento	36	24.2	58,920.54	2,121,139.30
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	30	20.1	69,063.35	2,071,900.42
Acuerdo en audiencia/Varios	13	8.7	73,536.50	955,974.50
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	9	6.0	46,125.58	415,130.23
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	8	5.4	134,431.00	1,075,448.00
Abandono	6	4.0	21,774.29	130,645.74
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	4	2.7	132,266.75	529,067.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.7	79,950.00	79,950.00
TOTAL	149	100.0	68,567.74	10,216,593.83

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2020; pero cerradas en el 2021, 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 ABRIL 2021

Última Act. 20/05/21 Próxima 20/06/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	207
Escuelas / colegio	48
Gimnasio y centros deportivos	10
Hoteles o planes vacacionales	9
Universidad	8
Agencias de viajes	4
Cursos de inglés	3
Discotecas/Sala de Eventos	2
Agencia de autos	1
Comunicaciones / internet	1
Líneas aéreas	1
Repuestos para autos	1
Telefonia	1
Venta de autos usados	1
Funerarias	1
Taller de reparación de autos	1
Industrial	1
Distribuidoras e importadoras	1
Servicio de intermediación	1
Bienes y raíces	1
Cursos varios	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
Material didáctico	1
TOTAL	307

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	134	15,517,694.22
Incumplimiento de contrato	20	2,276,136.16
Vicio oculto	19	2,957,934.42
Falta de información	17	1,583,487.13
Devolución de dinero	12	797,193.11
Incumplimiento de garantía	4	537,488.30
Cobro indebido	1	7,846.31
TOTAL	207	23,677,779.65

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

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	43	4,651,752.56
Acuerdos	37	4,526,815.35
Fallo a favor	3	512,077.00
TOTAL	83	9,690,644.91

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2020 pero cerradas en el 2021.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021**

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MELLOW SPRING INC.	8
PROMOTORA CPM, S.A.	8
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	7
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	7
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	6
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	5
METRO PACIFIC RESIDENCES, INC.	5
MI CONDADO, S.A.	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	4
INVERSIONES FERNANDO, S.A.	4
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	4
SUCASA	4
CARRERAS EL CARMEN, S.A.	3
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	3
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	3
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	3
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	3
ACACIAS GARDEN II, S.A.	2
DELOS REALTY INC	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA V, S.A.	2
DESARROLLO ZAR, S.A. / GRUPO GESTIONA B&V, S.A.	2
GRUPO BELLAVITA, S.A.	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
LUXOR SKY CORP	2
MAÑANITA DEVELOPMENT, S.A.	2
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	2
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	2
PANAMÁ LAND COMPANY	2
PROYECTO DE PANAMÁ CENTRO, S.A.	2
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	2
THE PANORAMIC RESIDENCES CORP	2
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
WEST GARDENS, S.A.	2
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
ADELLE GARDENS INC	1
AGARA ESTATE INC.	1
ALCAPA, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS, CORP	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPTMEN PANAMA, .S.A	1
BENSON ASSETS, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CARLOS ALBERTO BONILLA STANZIOLA	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A.	1
CONSTRUCTORA P.W.S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CONSTRUCTORA TIA MARIA	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION VISTA CORONADO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIO DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO COCLESANO DE VIVIENDA (DECOVISA)	1
DESARROLLO LA RIOJA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO ZAR, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DON BOSCO DEVELOPMENT	1
DS GROUP, INC	1
GIPSA, S.A.	1
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	1
GREEN TURTLE CAY MARINA&RESORT	1
GRUPO BIENES RAICES DEYUNIVERSAL RED HILLS CORP	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	1
GRUPO REAL	1
HOGARE BONITO, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES VILLA DE LA FUENTE, S.A.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
LA QUINCE, S DE RL	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LEIMBER INVESTMENTS INC	1
LIMPA, S.A.	1
MAC INSTRUMENT INDUSTRY, INC	1
MYSTIC VALLEY	1
NORBOT GROUP CORP.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
PANAMA DESARROLLOS LAS COLINAS, S.A.	1
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA NEW WEST, SA.	1
PROMOTORA ADP, S.A.	1
PROMOTORA B&P DESARROLLO INMOBILIARIO S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA GRUPO INMOBILIARIO UNIVERSAL	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
RC ENGINEERING INC	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAS LIMON	1
RIVERVIEW	1
TERRAS DEVELOPERS	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
URBANIZADORA BELMONTE, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
XONTAL, SA.	1
TOTAL	207

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	35,500.00
TOTAL	1	35,500.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Abandono	1	46,850.00
Desistimiento	1	31,500.00
TOTAL	2	78,350.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 20; pero cerradas en el 2021.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAMOTORS, S.A.	1
TOTAL	1

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	1	5,900.00
TOTAL	1	5,900.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CAR MARKET PANAMÁ	1
TOTAL	1

Fuente: Departamento de Conciliación.