



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

***REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Diciembre, 2020***



Enero, 2021

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./)	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	239	48.0	107,392.52	25,666,812.02
Falta de información	119	23.9	13,160.34	1,566,080.01
Incumplimiento de contrato	55	11.0	35,954.53	1,977,499.17
Devolución de dinero	30	6.0	15,019.13	450,573.75
Vicio oculto	19	3.8	113,057.28	2,148,088.38
Incumplimiento de garantía	14	2.8	63,052.55	882,735.66
Incumplimiento de servicio	9	1.8	28,363.27	255,269.41
Resolución contrato	4	0.8	3,163.81	12,655.23
Cobro indebido	3	0.6	42,504.28	127,512.85
Aclaración de contrato	3	0.6	20,797.33	62,392.00
Anulación de contrato	1	0.2	814.20	814.20
Veracidad de la publicidad	1	0.2	375,000.00	375,000.00
Rescindir contrato	1	0.2	510.08	510.08
TOTAL	498	100.0	818,789.31	33,525,942.76

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	61	31.9	59,687.82	3,640,956.76
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	53	27.7	82,788.14	4,387,771.57
Acuerdo en audiencia/Varios	26	13.6	50,642.59	1,316,707.30
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	23	12.0	70,619.25	1,624,242.70
Abandono	11	5.8	31,451.65	345,968.20
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	2.1	264,605.57	1,058,422.26
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	4	2.1	7,550.00	30,200.00
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	4	2.1	29,012.25	116,049.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	1.0	34,609.50	69,219.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.5	110.00	110.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.5	12,950.00	12,950.00
Acuerdo previo audiencia/Devolución de dinero	1	0.5	6,000.00	6,000.00
TOTAL	191	100.0	66,013.60	12,608,596.79

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/21 Próxima 20/02/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	262
Escuelas / colegio	109
Hoteles o planes vacacionales	55
Universidad	32
Material didáctico	7
Agencia de autos	6
Agencias de viajes	4
Servicios Profesionales	3
Cursos de inglés	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Ventas por internet	2
Escuela de manejo	2
Constructoras	1
Joyería/Relojerías	1
Supermercados	1
Servicios de instalación	1
Funerarias	1
Taller de reparación de autos	1
Útiles de oficinas	1
Mueblería/equipo electrónico	1
Bienes y raíces	1
Cursos varios	1
TOTAL	498

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	181	25,106,173.58
Incumplimiento de contrato	21	1,318,321.70
Vicio oculto	18	2,114,028.38
Falta de información	18	1,096,935.27
Devolución de dinero	15	354,034.40
Incumplimiento de garantía	7	637,916.89
Cobro indebido	1	119,060.61
Aclaración de contrato	1	57,999.00
TOTAL	262	30,804,469.83

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

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	75	8,366,879.16
Desistimiento	32	3,544,617.32
Fallo a favor	1	3,700.00
TOTAL	108	11,915,196.48

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2019 pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	12
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	8
SHELBY OAKS, S.A.	7
MYSTIC VALLEY	6
PROMOTORA CPM, S.A.	6
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	5
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	5
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	5
LUCKY ACES, INC.	5
MI CONDADO, S.A	5
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	4
MELLOW SPRING INC.	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
VISTAS DEL ROCIO, S.A.	4
BENSON ASSETS, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO VENEZIA, S.A	3
HILL WEST INC	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	3
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
BUSINESS STAR PROPERTIES INC	2
CENTRO MILLENIUM, S.A.	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
EMBASSY GOLF, S.A	2
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	2
GRUPO BINIAN S.A./ PROMOTORA HP 18 S.A.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	2
INFINITY TOWERS, S.A.	2
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	2
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LUXOR SKY CORP.	2
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	2
PERSEAS CORPORATION	2
PRADERAS DEL NORTE S.A.	2
PROMOTORA CPM, S.A	2
PROMOTORA MIBECO, S.A.	2
PROMOTORA ORION S.A	2
PROMOTORA TOWER 50, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP	2
THE PHOENIX TOWER, S.A	2
ABCOPA, S.A. / QUINTAS DEL ESTE	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALPACA, S.A	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP. / THE VELOPERS CORP	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BRISAS DEL NORTE / MELLO SPRING INC.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CAMPO VERDE ETAPA 1, S.A	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CAPISUCIA, S.A	1
CASA GROUP /LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
CHABEDU,S.A.	1
COLONIA EL CELAJE	1
COMILFON, S.A.	1
CONSTRUCTORA PACIFICA DEL ISTMOS,S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO ALBATROSS S.A. / IDEAL LIVING CORP	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTIONA B&V, S.A	1
DESARROLLOS ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPILIS, S.A	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A. / SHARA, S.A./ SHAMBALLA SERV	1
ETAPA UNO P.D.B., S.A.	1
FERROCARRIL HERCESA GESTONES	1
FIJI DEVELOPMENT, S.A	1
GK DEVELOPERS, S.A.	1
GREEN VALLEY MDM, S.A. / GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREENGARDEN DEVELOPMENT S.A.	1
GRUPO CJ INMOBILIARIA, S.A / VIVIENDAS DE CALIDAD	1
GRUPO DE DESARROLLO DEL OESTE, S.A. / VIVIENDAS DE	1
GRUPO ROBLE / DESARROLLO INMOBILIARIA LAS ARBOLEDAS,S.A	1
GT COLONIAL PARK, S.A	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPO TINELLI	1
INMOBILIARIA CIENTO DIEZ, S.A. / MERCADO Y ANLISIS	1
INMOBILIARIA HUAYU.S.A	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A. / GRUPO DERECHOS Y NEGOCIOS	1
INVERLAD PANAMA, S.A. / PROMOTORA LINDA VISTA, S.A	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES 25310, S.A. / SEA CONFIABLE	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A./CAMPO VERDE ETAPA 1	1
INVERSIONES FERNANDO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES VILLA DE LAS FUENTES / PANAMA BUSINESS	1
INVERSIONES VILLAMBROZ S.A. /LA QUINCE, S. DE R.L.	1
JARDINES DE LA MITRA	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LA QUINCE, S. DE R.L.	1
LAND PROMOTORA POBLADO PANAMA, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A./ PANAMA PACIFICO	1
LONDON & REGIONAL PANAMÁ, S.A.	1
LUCKY ACES E INC& HAUS S.A	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.R.L.	1
MELLOW SPRING INC / HAUS	1
METROTEX.INC	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MTS ADMINISTRACION TOTAL / BOULEVARD COSTA SUR, S.	1
MULTI TRUST INC/ PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A. / THE GROUP	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A. / THE GROUP	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
OBARRIO POINT, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION / MID PARK AT CARRASQUILLA	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA DEL CENTRO, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A. / GAVIOTA DE FAYETTEV	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA MI BECO, S.A.	1
PROMOTORA PANAMA ESTE S.A.	1
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A. / AMARILO	1
REAL INMOBILIARIA, S.A. Y RI GROUP	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SKY 66, S.A.	1
SPRING GARDEN PANAMA, S.A.	1
SUCASA	1
TÉCNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A.	1
TERRAVITA PANAMA, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VILLAS COCO DEL MAR	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD / CORPORACION MONTE LUNA	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A. (VIDECASA) / SMART PANA	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WILMAR GROUP CORP.	1
ZAFIRO LOANCO, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENT, INC	1
TOTAL	262

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS
EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020**

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	55,274.77
TOTAL	2	55,274.77

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
TOTAL	0	0.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 19; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COMERSA	1
SERVITECLA	1
TOTAL	2

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
TOTAL	0	0.00

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS
EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Abandono	1	5,264.40
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	8,853.60
TOTAL	2	14,118.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 19; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	181,000.00
Incumplimiento de servicio	1	63,000.00
Vicio oculto	1	34,060.00
TOTAL	6	278,060.00

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 - NOVIEMBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	92,500.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	29,000.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	15,500.00
TOTAL	4	137,000.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 19; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALEMAUTOS PANAMA	1
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
MOTOR EMOTION, S.A.	1
PMG PANAMA, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
TOTAL	6

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.