



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

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



Marzo, 2021

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

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./.)	MONTO (B./.)
Cláusula abusiva	65	50.8	89,745.07	5,833,429.56
Falta de información	20	15.6	61,592.00	1,231,840.07
Devolución de dinero	14	10.9	55,786.25	781,007.53
Vicio oculto	13	10.2	69,682.57	905,873.45
Incumplimiento de contrato	12	9.4	79,676.25	956,114.96
Incumplimiento de garantía	3	2.3	12,998.29	38,994.86
Incumplimiento de servicio	1	0.8	9,922.81	9,922.81
TOTAL	128	100.0	76,227.99	9,757,183.24

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 FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	29	78.4	69,061.47	2,002,782.64
Abandono	2	5.4	363.87	727.74
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	2	5.4	725.50	1,451.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	2.7	347.88	347.88
Acuerdo en audiencia/Varios	1	2.7	182.00	182.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	2.7	16,990.00	16,990.00
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	2.7	95,600.00	95,600.00
TOTAL	37	100.0	57,245.44	2,118,081.26

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 FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/21 Próxima 20/04/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	93
Escuelas / colegio	19
Universidad	3
Agencias de viajes	2
Discotecas/Sala de Eventos	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Hoteles o planes vacacionales	1
Líneas aéreas	1
Funerarias	1
Industrial	1
Cursos varios	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
TOTAL	128

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	52	5,810,178.95
Vicio oculto	13	905,873.45
Incumplimiento de contrato	11	942,183.00
Devolución de dinero	9	777,309.13
Falta de información	8	1,190,787.41
TOTAL	93	9,626,331.94

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	15	1,766,908.50
Acuerdos	1	95,600.00
TOTAL	16	1,862,508.50

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 FEBRERO 2021**

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	5
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	4
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	3
CARRERAS EL CARMEN, S.A.	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
THE PANORAMIC RESIDENCES CORP	2
DESARROLLO VALLE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ITSMEÑOS, S.A.	2
GRUPO BELLA VITA, S.A.	2
MELLOW SPRING INC	2
METRO PACIFIC RESIDENCES, INC	2
ACACIAS GARDEN III, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARES, S.A.	1
CARLOS ALBERTO BONILLA STANZIOLA	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A	1
CONSTRUCTORA TIA MARIA	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION VISTA CORONADO, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIO DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLO COCLESAÑO DE VIVIENDA (DECOVISA)	1
DESARROLLO LA RIOJA, S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS DEL GOLF, S.A.	1
DON BOSCO DEVELOPMENT	1
GIPSA, S.A.	1
GREEN TURTLE CAY MARINA&RESORT	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA, S.A. / JARDINES DE LA E	1
GRUPO REAL	1
HOGARE BONITO, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.	1
INVERSIONES FERNANO, S.A	1
INVERSIONES VILLA DE LA FUENTE, SA.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A. (PH FORESTA)	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LIMIPA S.A. Y CORPORACION MULTIEQUIPOS	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LUXOR SKY CORP	1
MAC INSTRUMENT INDUSTRY, INC	1
MAÑANITA DEVELOPMENT, S.A.	1
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	1
MI CONDADO, S.A.	1
NORBOT GROUP CORP.	1
NOVARREN ENTERPRISES CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAMA LAND COMPANY, S.A. / TORRES DE CANTABRIA	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS, S.A.	1
PROMOTORA NEW WEST, SA.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROPERTY INVESTMEETN DEVELOP, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAS LIMON	1
SANTAMARIA DEVELOPMENT, CORP	1
TERRAS DEVELOPERS	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
URBANIZADORA BELMONTE, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO, S.A.	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
WEST GARDENS, S.A.	1
XONTAL, SA.	1
TOTAL	93

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 FEBRERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Fallo a favor	1	16,990.00
TOTAL	1	16,990.00

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

Fuente: Departamento de Conciliación.