



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

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



Agosto, 2021

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

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	312	55.8	122,025.83	38,072,059.86
Falta de información	95	17.0	30,021.06	2,852,001.05
Incumplimiento de contrato	47	8.4	87,051.90	4,091,439.31
Devolución de dinero	32	5.7	27,060.24	865,927.64
Vicio oculto	28	5.0	120,901.78	3,385,249.94
Incumplimiento de garantía	25	4.5	53,515.71	1,337,892.63
Incumplimiento de servicio	11	2.0	7,722.98	84,952.79
Aclaración de contrato	3	0.5	40,242.67	120,728.00
Custodia de bien	2	0.4	3,691.04	7,382.08
Daño y perjuicio	2	0.4	1,679.05	3,358.10
Cobro indebido	1	0.2	7,846.31	7,846.31
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	30,000.00	30,000.00
TOTAL	559	100.0	90,981.82	50,858,837.71

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 JULIO 2021**

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia Desistimiento	78	28.1	61,459.81	4,793,864.92
Desistimiento	68	24.5	68,668.56	4,669,462.17
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	57	20.5	67,049.25	3,821,806.97
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	21	7.6	63,369.04	1,330,749.92
Acuerdo en audiencia/Varios	18	6.5	57,890.12	1,042,022.07
Abandono	15	5.4	46,701.08	700,516.26
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	12	4.3	116,804.83	1,401,658.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	7	2.5	82,445.66	577,119.59
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	0.4	120,000.00	120,000.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.4	79,950.00	79,950.00
TOTAL	278	100.0	66,680.40	18,537,149.90

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 JULIO 2021

Última Act. 20/08/21 Próxima 20/09/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	370
Escuelas / colegio	60
Gimnasio y centros deportivos	24
Hoteles o planes vacacionales	23
Universidad	19
Agencia de autos	10
Cursos de inglés	9
Agencias de viajes	4
Mueblerías	3
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	3
Taller de reparación de autos	3
Servicio de intermediación	3
Bienes y raíces	3
Servicios Profesionales	3
Clínicas	2
Discotecas/Sala de Eventos	2
Líneas aéreas	2
Venta de autos usados	2
Cursos varios	2
Bancos	1
Cooperativas	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Comunicaciones / internet	1
Repuestos para autos	1
Telefonia	1
Funerarias	1
Industrial	1
Distribuidoras e importadoras	1
Remodelación	1
Material didáctico	1
TOTAL	559

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2021

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	234	37,510,276.67
Incumplimiento de contrato	41	4,038,761.60
Falta de información	37	2,147,239.25
Vicio oculto	27	3,301,449.94
Devolución de dinero	17	853,976.74
Incumplimiento de garantía	11	950,186.15
Aclaración de contrato	1	117,900.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	30,000.00
Cobro indebido	1	7,846.31
TOTAL	370	48,957,636.66

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	86	9,559,917.02
Acuerdos	74	7,664,955.81
Fallo a favor	5	558,956.99
TOTAL	165	17,783,829.82

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 JULIO 2021**

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	16
MELLOW SPRING INC.	15
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A / RI GROUP INTERNATIONAL	13
MI CONDADO, S.A.	10
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	9
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	8
PROMOTORA CPM, S.A.	7
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	6
CONSTRUCCIONES AQUA, S.A.	6
LUXOR SKY CORP	6
METRO PACIFIC RESIDENCES, INC.	6
MYSTIC VALLEY	6
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	6
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	4
DESARROLLO ZAR, S.A. / GRUPO GESTIONA B&V, S.A.	4
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	4
INVERSIONES FERNANDO, S.A.	4
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	4
MAÑANITA DEVELOPMENT, S.A.	4
SUCASA	4
WEST GARDENS, S.A.	4
ACACIAS GARDEN II, S.A.	3
CARRERAS EL CARMEN, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS	3
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	3
INVERSIONES MIKONOS 2, S.A.	3
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	3
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	3
VISTAS DEL ROCIO, S.A.	3
ACACIAS GARDEN III, S.A.	2
CENTRO RESIDENCIAL CASA GALVEZ, S.A.	2
DELOS REALTY, INC	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
DESARROLLO ALTO RIO, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA V, S.A.	2
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	2
GRUPO BELLAVITA, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
MAC INSTRUMENT INDUSTRY, INC	2
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP. / EFC GROUP	2
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	2
PANAMÁ LAND COMPANY	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
PROMOTORA REAL, S.A.	2
PROYECTO DE PANAMÁ CENTRO, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	2
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SIGNATURE POINT, S.A.	2
SMART PANAMA REAL ESTATE	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
THE PANORAMIC RESIDENCES CORP	2
VIVIENDAS MADISON, 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
BARCELONA HOLDING CORP	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BASIS PROPERTY DEVELOPTMEN PANAMA, .S.A	1
BENSON ASSETS, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CARLOS ALBERTO BONILLA STANZIOLA	1
CHABEDU, S.A.	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
CONDOMINIO EL MARE, S.A.	1
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	1
CONSTRUCTORA P.W.S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A	1
CONSTRUCTORA TIA MARIA	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACION VISTA CORONADO, S.A.	1
COUNTRY CLUB DEVELOPMENT, S.A.	1
DEMETRA ENTERPRISES, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIO DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, 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 THE HILLS S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	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
EDAX REAL STATE INVESTMENTS, S.A.	1
EH130	1
FAYETTE VILLE	1
GIPSA, S.A.	1
GREEN VALLEY PANAMA, S.A/GREEN VALLEY MDM, S.A.	1
GREEN HOUSE, SANTIAGO, S.A.	1
GREEN TURTLE CAY MARINA&RESORT	1
GRUPO BIENES RAICES DEYUNIVERSAL RED HILLS CORP	1
GRUPO BINIAN, S.A.	1
GRUPO J.C. INMOBILIARIA	1
GRUPO MALE, S.A.	1
GRUPO REAL	1
GRUPO SANCHEZ Y SANCHEZ, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO URBIS	1
HOGARE BONITO, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CARSU, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VILLA TIBER, S.A.	1
INMUEBLES DE ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES NOVATERRA, S.A.	1
INVERSIONES VILLA DE LA FUENTE, S.A.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
IVAN JAVIER ESQUIVEL CASTILLERO	1
LA QUINCE, S DE RL	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LAUREDO BUSINESS, S.A./ THE GROUP INC	1
LEIMBER INVESTMENTS INC	1
LIMPA, S.A.	1
MACEDONIA TOWERS, INC	1
MYSTIC TOWER, S.A.	1
NELO, S.A.	1
NORBOT GROUP CORP.	1
PA-HYPNOS, S.A.	1
PANAMA DESARROLLOS LA COLINA, S.A.	1
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PERLA MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.	1
PLAZA LIBERTADORES DEL OESTE, S.A.	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS	1
PROMOTORA NEW WEST, SA.	1
PROMOTORA ADP, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO	1
PROMOTORA B&P DESARROLLO INMOBILIARIO S.A.	1
PROMOTORA BRJ, S.A.	1
PROMOTORA C.P.M., 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 HAUS, S.A.	1
PROMOTORA LA FLORESTA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA LINDA VISTA, S.A.	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1
PROMOTORA PANAMA ESTE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y VENTAS, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
RC ENGINEERING INC	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAS LIMON	1
REY 67 S.A.	1
RIVERVIEW	1
RIVERVIEW G 7, S.A.	1
ROGELUZ E HIJOS, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SHORELINE REALTY, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS INC.	1
SKY 66, S.A.	1
SKY SWISS, S.A.	1
SOCIEDAD PUNTA PARAISO VILLAGES, S.A.	1
SOLUCIONES ADAMA, S.A.	1
SPRING GARDEN PANAMA, S.A.	1
TERRAS DEVELOPERS	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	1
TORNASOL PROPERTIES CORP	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
TROPICO DEL PACIFICO, S.A.	1
TU CASA-AMINISTRACIO Y JUNTA DIRECTIVA PH VIVENDI	1
URBANIZADORA BELMONTE, S.A.	1
URBANIZADORA PARQUES DE OVIEDO	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VILLA LINETH (Silka Celibeth Villareal M.)	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PACORAS, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
XONTAL, SA.	1
ZEIMBER INVESTMENTS, INC	1
TOTAL	370

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2021

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	6	275,570.03
Cláusula abusiva	3	2,000.00
Incumplimiento de servicio	1	5,256.42
TOTAL	10	282,826.45

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 JULIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	112,350.00
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	1	44,350.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	16,990.00
TOTAL	5	173,690.00

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 JULIO 2021

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	4
PANAMOTOR	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
PMG PREMIER MOTOR GROUP	1
TOTAL	10

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS
EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2021

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	11,100.00
TOTAL	1	11,100.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A JULIO DE 2021

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
Alta Cucine	1
TOTAL	1

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A JULIO 2021

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	1	15,052.17
Falta de información	1	13,579.88
Incumplimiento de contrato	1	9,228.75
TOTAL	3	37,860.80

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERIODO: ENERO A JULIO 2021**

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	1	19,900.00
Devolución de dinero	1	5,900.00
TOTAL	2	25,800.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2021

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOUNO DE PANAMÁ, S.A.	1
CAR MARKET PANAMÁ	1
TOTAL	2

Fuente: Departamento de Conciliación.