



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

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



Julio, 2021

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

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./.)	MONTO (B./.)
Cláusula abusiva	267	56.4	123,703.91	33,028,944.33
Falta de información	80	16.9	31,537.58	2,523,006.32
Incumplimiento de contrato	38	8.0	91,562.51	3,479,375.25
Devolución de dinero	27	5.7	31,601.89	853,250.98
Vicio oculto	25	5.3	130,281.98	3,257,049.45
Incumplimiento de garantía	21	4.4	57,478.69	1,207,052.58
Incumplimiento de servicio	9	1.9	8,261.88	74,356.92
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	473	100.0	94,020.34	44,471,622.32

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 JUNIO 2021**

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia Desistimiento	68	29.1	87,294.24	5,936,008.22
Desistimiento	61	26.1	69,007.62	4,209,464.89
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	47	20.1	64,473.05	3,030,233.42
Acuerdo en audiencia/Varios	16	6.8	63,750.15	1,020,002.32
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	13	5.6	38,748.56	503,731.23
Abandono	12	5.1	58,101.90	697,222.76
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	10	4.3	139,244.80	1,392,448.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	6	2.6	90,603.27	543,619.59
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.4	79,950.00	79,950.00
TOTAL	234	100.0	74,413.16	17,412,680.43

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/21 Próxima 20/08/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	313
Escuelas / colegio	58
Hoteles o planes vacacionales	19
Gimnasio y centros deportivos	19
Universidad	14
Agencia de autos	7
Cursos de inglés	7
Agencias de viajes	4
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	3
Servicio de intermediación	3
Discotecas/Sala de Eventos	2
Mueblerías	2
Venta de autos usados	2
Taller de reparación de autos	2
Bienes y raíces	2
Cursos varios	2
Servicios Profesionales	2
Bancos	1
Clínicas	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Comunicaciones / internet	1
Líneas aéreas	1
Repuestos para autos	1
Telefonia	1
Funerarias	1
Industrial	1
Distribuidoras e importadoras	1
Remodelación	1
Material didáctico	1
TOTAL	473

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	201	32,497,387.93
Incumplimiento de contrato	34	3,443,593.29
Falta de información	29	1,984,721.59
Vicio oculto	24	3,173,249.45
Devolución de dinero	15	842,427.98
Incumplimiento de garantía	8	824,846.10
Cobro indebido	1	7,846.31
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	30,000.00
TOTAL	313	42,804,072.65

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	73	10,305,675.52
Acuerdos	55	5,945,292.17
Fallo a favor	4	525,456.99
TOTAL	132	16,776,424.68

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 JUNIO 2021**

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MELLOW SPRING INC.	12
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	11
MI CONDADO, S.A.	10
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	9
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	9
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	8
PROMOTORA CPM, S.A.	7
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	6
METRO PACIFIC RESIDENCES, INC.	6
CONSTRUCCIONES AQUA, S.A.	5
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	5
DESARROLLO ZAR, S.A.	4
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	4
INVERSIONES FERNANDO S.A.	4
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	4
LUXOR SKY CORP	4
SUCASA	4
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
MAÑANITA DEVELOPMENT, S.A.	3
MYSTIC VALLEY	3
WEST GARDENS, S.A.	3
ACACIAS GARDEN II, S.A.	2
ARIEL PROPERTIES CORP, 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	2
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	2
OLIMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC	2
PANAMÁ LAND COMPANY	2
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	2
PROYECTO DE PANAMÁ CENTRO, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP	2
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	2
THE PANORAMIC RESIDENCES CORP	2
VISTA DEL ROCIO, S.A.	2
VIVIENDAS MADISON, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
ADELLE GARDENS INC	1
AGARA ESTATE INC.	1
ALCAPA, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE	1
BARCELONA HOLDINGS, 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
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
DESARROLLOS INMOBILIARIO DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLADORA TRANSISTMICA, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO COCLELANO DE VIVIENDA (DECOVISA)	1
DESARROLLO LA RIOJA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S DE RL	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
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 MALE, S.A.	1
GRUPO REAL	1
GRUPO SANCHEZ Y SANCHEZ, S.A.	1
GRUPO URBIS	1
HOGARE BONITO, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMUEBLES DE ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES VILLA DE LA FUENTE, S.A.	1
INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A	1
IVAN JAVIER ESQUIVEL CASTILLERO	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LA QUINCE, S DE RL	1
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LEIMBER INVESTMENTS INC	1
LIMIPA, 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
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 LA FLORESTA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1
PROMOTORA PANAMA ESTE, S.A.	1
PROMOTORA REAL, 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
RC ENGINEERING INC	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAS LIMON	1
REY 67 S.A.	1
RIVERVIEW	1
ROGELUZ E HIJOS, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS INC	1
SKY 66, S.A.	1
SMART PANAMA REAL ESTATE	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
TU CASA-AMINISTRACION 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 PRIMERA	1
XONTAL, SA.	1
ZEIMBER INVESTMENTS, INC	1
TOTAL	313

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	6	275,570.03
Cláusula abusiva	1	500.00
TOTAL	7	276,070.03

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	112,350.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	1	16,990.00
TOTAL	4	129,340.00

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
PMG PREMIER MOTOR GROUP	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
TOTAL	7

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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 JUNIO DE 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	1	15,052.17
Falta de información	1	13,579.88
TOTAL	2	28,632.05

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

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

Fuente: Departamento de Conciliación.