



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

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



***Abril, 2021***

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

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

| MOTIVOS                    | QUEJAS     | % QUEJAS     | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.) | MONTO (B/.)          |
|----------------------------|------------|--------------|--------------------------------|----------------------|
| Cláusula abusiva           | 122        | 53.3         | 87,524.52                      | 10,677,991.74        |
| Falta de información       | 42         | 18.3         | 34,789.69                      | 1,461,166.94         |
| Incumplimiento de contrato | 18         | 7.9          | 105,332.84                     | 1,895,991.03         |
| Devolución de dinero       | 18         | 7.9          | 44,120.73                      | 794,173.13           |
| Vicio oculto               | 17         | 7.4          | 56,151.52                      | 954,575.92           |
| Incumplimiento de garantía | 8          | 3.5          | 76,431.21                      | 611,449.70           |
| Incumplimiento de servicio | 2          | 0.9          | 7,876.41                       | 15,752.81            |
| Cobro indebido             | 1          | 0.4          | 7,846.31                       | 7,846.31             |
| Daño y perjuicio           | 1          | 0.4          | 2,655.20                       | 2,655.20             |
| <b>TOTAL</b>               | <b>229</b> | <b>100.0</b> | <b>71,710.06</b>               | <b>16,421,602.78</b> |

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 MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

| RESULTADOS                                   | QUEJAS    | % QUEJAS     | MONTO<br>PROMEDIO DE<br>QUEJAS (B/.) | MONTO (B/.)         |
|--|-----------|--------------|--------------------------------------|---------------------|
| Desistimiento                                | 36        | 42.9         | 70,030.34                            | 2,521,092.34        |
| Pendiente constancia Desistimiento           | 17        | 20.2         | 54,758.05                            | 930,886.86          |
| Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero    | 16        | 19.0         | 38,703.32                            | 619,253.07          |
| Acuerdo en audiencia/Varios                  | 5         | 6.0          | 39,749.40                            | 198,747.00          |
| Abandono                                     | 4         | 4.8          | 31,894.44                            | 127,577.74          |
| Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio) | 3         | 3.6          | 17,148.67                            | 51,446.00           |
| Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)      | 2         | 2.4          | 194,450.00                           | 388,900.00          |
| Fallo a favor (Defensoria de Oficio)         | 1         | 1.2          | 16,990.00                            | 16,990.00           |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>84</b> | <b>100.0</b> | <b>57,796.35</b>                     | <b>4,854,893.01</b> |

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 MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/21 Próxima 20/05/21**

| <b>ACTIVIDAD</b>              | <b>QUEJAS</b> |
|-------------------------------|---------------|
| Inmobiliarias                 | 155           |
| Escuelas / colegio            | 41            |
| Hoteles o planes vacacionales | 8             |
| Universidad                   | 7             |
| Gimnasio y centros deportivos | 4             |
| Agencias de viajes            | 2             |
| Cursos de inglés              | 2             |
| Discotecas/Sala de Eventos    | 2             |
| Agencia de autos              | 1             |
| Líneas aéreas                 | 1             |
| Repuestos para autos          | 1             |
| Funerarias                    | 1             |
| Industrial                    | 1             |
| Cursos varios                 | 1             |
| Remodelación                  | 1             |
| Servicios Profesionales       | 1             |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>229</b>    |

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b>   |
|----------------------------|---------------|----------------------|
| Cláusula abusiva           | 95            | 10,608,075.82        |
| Vicio oculto               | 17            | 954,575.92           |
| Incumplimiento de contrato | 16            | 1,872,059.07         |
| Falta de información       | 13            | 1,402,397.68         |
| Devolución de dinero       | 10            | 789,943.11           |
| Incumplimiento de garantía | 3             | 531,358.30           |
| Cobro indebido             | 1             | 7,846.31             |
| <b>TOTAL</b>               | <b>155</b>    | <b>16,166,256.21</b> |

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

**PERÍODO: ENERO A MARZO 2021**

| <b>RESULTADOS</b> | <b>QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b>  |
|-------------------|---------------|---------------------|
| Desistimiento     | 27            | 3,155,285.00        |
| Acuerdos          | 12            | 1,218,138.00        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>39</b>     | <b>4,373,423.00</b> |

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 MARZO 2021**

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

| AGENTES ECONÓMICOS                         | QUEJAS |
|--|--------|
| MELLOW SPRING INC                          | 7      |
| PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.               | 6      |
| GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.          | 5      |
| ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.               | 4      |
| DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.      | 4      |
| PROMOTORA CPM, S.A.                        | 4      |
| SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.     | 4      |
| CARRERAS EL CARMEN, S.A.                   | 3      |
| CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.             | 3      |
| LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.           | 3      |
| ACACIAS GARDEN II, S.A.                    | 2      |
| DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.    | 2      |
| DESARROLLO ZAR, S.A.                       | 2      |
| DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS           | 2      |
| GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES S.A.            | 2      |
| GRUPO BELLA VITA, S.A.                     | 2      |
| INVERSIONES FERNANDO, S.A.                 | 2      |
| LA RESERVA VILLA ZAITA INC                 | 2      |
| LUXOR SKY CORP                             | 2      |
| MAÑANITAS DEVELOPMENT, S.A.                | 2      |
| METRO PACIFIC RESIDENCES, INC              | 2      |
| MI CONDADO, S.A.                           | 2      |
| NOVARREN ENTERPRISES CORP                  | 2      |
| PROYECTO DE PANAMÁ CENTRO, S.A.            | 2      |
| SANTAMARIA DEVELOPMENT, CORP               | 2      |
| THE PANORAMIC RESIDENCES CORP              | 2      |
| VISTAS DEL ROCIO, S.A.                     | 2      |
| WEST GARDENS, S.A.                         | 2      |
| ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.            | 1      |
| ADELLE GARDENS INC                         | 1      |
| ALTOS DE VISTA MARES, S.A.                 | 1      |
| BARCELONA HOLDINGS, CORP                   | 1      |
| BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.                  | 1      |
| BENSON ASSETS, S.A.                        | 1      |
| CARLOS ALBERTO BONILLA STANZIOLA           | 1      |
| COLINAS DE ARRAIJAN, 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      |
| DELOS REALTY, INC                          | 1      |
| DESARROLLOS INMOBILIARIO DEL GOLF, S.A.    | 1      |
| DESARROLLO ALBROOK, S.A.                   | 1      |
| DESARROLLO COCLEANO DE VIVIENDA (DECOVISA) | 1      |
| DESARROLLO LA RIOJA, S.A.                  | 1      |
| DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.           | 1      |
| DESARROLLO PLAYA DORADA V, S.A.            | 1      |
| DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.     | 1      |
| DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.                | 1      |
| DESARROLLOS INMOBILIARIOS DEL GOLF, S.A.   | 1      |
| DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A. | 1      |

| AGENTES ECONÓMICOS                                 | QUEJAS     |
|--|------------|
| DON BOSCO DEVELOPMENT                              | 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. / 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 LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.              | 1          |
| INMOBILIARIA LYKAR, S.A.                           | 1          |
| INMOBILIARIA Q, S.A.                               | 1          |
| INVERSIONES EL ROCÍO, S.A.                         | 1          |
| INVERSIONES VILLA DE LA FUENTE, SA.                | 1          |
| INVERTIMOS PROYECTANDO,S.A                         | 1          |
| LA QUINCE, S DE RL                                 | 1          |
| LAS MERCEDES PANAMA, S.A. (PH FORESTA)             | 1          |
| LATORRACA INVESTMENT, S.A.                         | 1          |
| LEIMBER INVESTMENTS INC                            | 1          |
| LIMIPA S.A. Y CORPORACION MULTIEQUIPOS             | 1          |
| MAC INSTRUMENT INDUSTRY, INC                       | 1          |
| METRO CITY TOWERS, S.A.                            | 1          |
| METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP                      | 1          |
| NORBOT GROUP CORP.                                 | 1          |
| OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC                  | 1          |
| PANAMA LAND COMPANY, S.A. / TORRES DE CANTABRIA    | 1          |
| PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP                      | 1          |
| PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.                       | 1          |
| PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, S.A.                  | 1          |
| PROMOCIONES Y PROYECTOS URBANOS, S.A.              | 1          |
| PROMOTORA NEW WEST, SA.                            | 1          |
| PROMOTORA ADP, S.A.                                | 1          |
| PROMOTORA BRJ, S.A.                                | 1          |
| PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.                    | 1          |
| PROMOTORA EL TECAL, S.A.                           | 1          |
| PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, 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          |
| RIVERVIEW  | 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          |
| VIVIENDAS DE CALIDAD(VIDECASA)                     | 1          |
| XONTAL, SA.  | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>155</b> |

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 1             | 35,500.00          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>1</b>      | <b>35,500.00</b>   |

**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 MARZO 2021**

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

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 MARZO 2021**

**Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b> | <b>QUEJAS</b> |
|---------------------------|---------------|
| PANAMOTORS, S.A.          | 1             |
| <b>TOTAL</b>              | <b>1</b>      |

**Fuente: Departamento de Conciliación.**