



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

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



Junio, 2021

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

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./.)	MONTO (B./.)
Cláusula abusiva	225	57.5	91,378.16	20,560,085.53
Falta de información	67	17.1	34,861.13	2,335,695.90
Incumplimiento de contrato	27	6.9	89,254.74	2,409,878.02
Devolución de dinero	24	6.1	34,000.88	816,021.11
Vicio oculto	23	5.9	141,327.85	3,250,540.53
Incumplimiento de garantía	15	3.8	55,223.51	828,352.58
Incumplimiento de servicio	5	1.3	8,506.42	42,532.10
Daño y perjuicio	2	0.5	1,679.05	3,358.10
Cobro indebido	1	0.3	7,846.31	7,846.31
Custodia de bien	1	0.3	6,927.18	6,927.18
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.3	30,000.00	30,000.00
TOTAL	391	100.0	77,471.20	30,291,237.36

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 MAYO 2021**

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia Desistimiento	52	27.4	48,824.90	2,538,894.70
Desistimiento	51	26.8	70,736.83	3,607,578.57
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	39	20.5	64,604.78	2,519,586.42
Acuerdo en audiencia/Varios	15	7.9	65,333.49	980,002.32
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	10	5.3	41,528.02	415,280.23
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	9	4.7	128,383.11	1,155,448.00
Abandono	8	4.2	49,213.38	393,707.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	5	2.6	106,047.92	530,239.60
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.5	79,950.00	79,950.00
TOTAL	190	100.0	64,319.40	12,220,686.84

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/21 Próxima 20/07/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	264
Escuelas / colegio	50
Hoteles o planes vacacionales	14
Gimnasio y centros deportivos	13
Universidad	10
Cursos de inglés	6
Agencia de autos	5
Agencias de viajes	4
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	3
Discotecas/Sala de Eventos	2
Bienes y raices	2
Cursos varios	2
Bancos	1
Clínicas	1
Comunicaciones / internet	1
Líneas aéreas	1
Mueblerías	1
Repuestos para autos	1
Telefonia	1
Venta de autos usados	1
Funerarias	1
Taller de reparación de autos	1
Industrial	1
Distribuidoras e importadoras	1
Servicio de intermediación	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
Material didáctico	1
TOTAL	391

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	173	20,343,891.49
Falta de información	24	1,870,321.93
Incumplimiento de contrato	24	2,377,346.06
Vicio oculto	22	3,166,740.53
Devolución de dinero	13	805,635.11
Incumplimiento de garantía	5	563,746.10
Cobro indebido	1	7,846.31
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	30,000.00
TOTAL	263	29,165,527.53

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

PERÍODO: ENERO A MAYO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	57	6,086,065.75
Acuerdos	45	5,073,367.17
Fallo a favor	3	512,077.00
TOTAL	105	11,671,509.92

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 MAYO 2021**

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MELLOW SPRING INC.	10
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	9
MI CONDADO, S.A.	9
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	8
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	8
PROMOTORA CPM, S.A.	7
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	6
METRO PACIFIC RESIDENCES, INC.	6
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	5
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	4
INVERSIONES FERNANDO, S.A.	4
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	4
LUXOR SKY CORP	4
SUCASA	4
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	4
CARRERAS EL CARMEN, S.A.	3
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
DESARROLLO PLAYA DORADA V, S.A.	3
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS	3
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	3
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	3
MAÑANITA DEVELOPMENT, S.A.	3
MYSTIC VALLEY	3
DELOS REALTY INC	2
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	2
DESARROLLO ZAR, S.A. / GRUPO GESTIONA B&V, S.A.	2
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	2
GRUPO BELLAVITA, S.A.	2
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	2
INVERSIONES MIKONOS 2, S.A.	2
METRO SQUARE DEVELOPMENT CORP	2
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	2
OLYMPIA 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
WEST GARDENS, S.A.	2
ACACIAS GARDEN II, S.A.	1
ACACIAS GARDEN III, S.A.	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
ADELLE GARDENS INC	1
AGARA ESTATE INC.	1
ALCAPA, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ARIEL PROPERTIES CORP, S.A.	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
CENTRO BILINGUE VISTA ALEGRE	1
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
COLINAS DEL PARQUE, S.A.	1
CONSTRUCTORA P.W.S.A.	1
CONSTRUCTORA RAMI, S.A	1
CONSTRUCTORA TIA MARIA	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
CORPORACIOM VISTA CORONADO, S.A.	1
DESAROLLOS INMOBILIARIO DEL GOLF, S.A.	1
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
DESARROLLO COCLELANO DE VIVIENDA (DECOVISA)	1
DESARROLLO LA RIOJA, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S DE RL	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO ZAR, S.A.	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
HOGARE BONITO, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	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
LA QUINCE, S DE RL	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LEIMBER INVESTMENTS INC	1
LIMPA, S.A.	1
MAC INSTRUMENT INDUSTRY, INC	1
MACEDONIA TOWERS, INC	1
NELO, S.A.	1
NORBOT GROUP CORP.	1
PANAMA DESARROLLOS LAS COLINAS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP	1
PARQUE MAR DEVELOPMENT, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT, 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 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 VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1
PROMOTORA REAL, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
RC ENGINEERING INC	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAS LIMON	1
RIVERVIEW	1
ROGELUZ E HIJOS, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS INC	1
SKY 66, S.A.	1
SOCIEDAD PUNTA PARAISO VILLAGES, S.A.	1
SPRING GARDENS PANAMÁ, S.A.	1
TERRAS DEVELOPERS	1
THE PHOENIX TOWER, S.A.	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	264

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	169,070.03
Cláusula abusiva	1	500.00
TOTAL	5	169,570.03

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 MAYO 2021

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

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
PANAMOTORS, S.A.	1
PMG PREMIER MOTOR GROUP	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
TOTAL	5

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	1	13,579.88
TOTAL	1	13,579.88

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	1	5,900.00
TOTAL	1	5,900.00

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CAR MARKET PANAMÁ	1
TOTAL	1

Fuente: Departamento de Conciliación.