



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

***REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Conciliación  
Noviembre, 2020***



***Diciembre, 2020***

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./.)	MONTO (B./.)
Cláusula abusiva	217	47.1	109,712.01	23,807,505.09
Falta de información	115	24.9	13,214.37	1,519,653.01
Incumplimiento de contrato	54	11.7	36,329.24	1,961,779.17
Devolución de dinero	22	4.8	16,546.63	364,025.96
Vicio oculto	19	4.1	113,057.28	2,148,088.38
Incumplimiento de garantía	13	2.8	67,494.67	877,430.77
Incumplimiento de servicio	8	1.7	31,365.46	250,923.65
Resolución contrato	4	0.9	3,163.81	12,655.23
Cobro indebido	3	0.7	42,504.28	127,512.85
Aclaración de contrato	3	0.7	20,797.33	62,392.00
Anulación de contrato	1	0.2	814.20	814.20
Veracidad de la publicidad	1	0.2	375,000.00	375,000.00
Rescindir contrato	1	0.2	510.08	510.08
<b>TOTAL</b>	<b>461</b>	<b>100.0</b>	<b>68,347.70</b>	<b>31,508,290.39</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**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 NOVIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	57	32.2	61,962.05	3,531,837.02
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	51	28.8	83,644.22	4,265,855.27
Acuerdo en audiencia/Varios	24	13.6	54,498.80	1,307,971.30
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	20	11.3	70,503.14	1,410,062.70
Abandono	10	5.6	32,862.32	328,623.20
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	2.3	264,605.57	1,058,422.26
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	4	2.3	29,012.25	116,049.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	3	1.7	9,066.67	27,200.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	1.1	34,609.50	69,219.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	0.6	110.00	110.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.6	12,950.00	12,950.00
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>100.0</b>	<b>68,521.47</b>	<b>12,128,299.75</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/12/20 Próxima 20/01/21**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	237
Escuelas / colegio	102
Hoteles o planes vacacionales	54
Universidad	31
Material didáctico	7
Agencia de autos	6
Agencias de viajes	4
Cursos de inglés	2
Electrodomésticos/equipos electrónicos	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Servicios Profesionales	2
Ventas por internet	2
Escuela de manejo	2
Constructoras	1
Supermercados	1
Servicios de instalación	1
Funerarias	1
Taller de reparación de autos	1
Útiles de oficinas	1
Bienes y raíces	1
Cursos varios	1
<b>TOTAL</b>	<b>461</b>

**NOTA:** En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente:** Departamento de Conciliación.

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Cláusula abusiva	162	23,283,491.58
Incumplimiento de contrato	20	1,302,601.70
Vicio oculto	18	2,114,028.38
Falta de información	16	1,052,015.27
Devolución de dinero	13	335,629.40
Incumplimiento de garantía	6	632,612.00
Cobro indebido	1	119,060.61
Aclaración de contrato	1	57,999.00
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>28,897,437.94</b>

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

**PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdos	74	8,354,126.66
Desistimiento	27	3,122,533.52
Fallo a favor	1	3,700.00
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>11,480,360.18</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2019 pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2020**

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A	11
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	9
PROMOTORA CPM, S.A.	8
MYSTIC VALLEY, S.A	7
SHELBY OAKS, S.A.	7
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	5
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	4
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	4
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	4
LUCKY ACES, INC.	4
MELLOW SPRING INC.	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
BENSON ASSETS, S.A.	3
EMBASSY GOLF, S.A	3
HILL WEST INC	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	3
MI CONDADO, S.A	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	3
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
CENTRO MILLENIUM, S.A.	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO VENECIA, S.A	2
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	2
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	2
GREEN CITY DEVELOPMENT, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	2
INFINITY TOWERS, S.A	2
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	2
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	2
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LONDON & REGIONAL PANAMÁ, S.A.	2
LUXOR SKY CORP.	2
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	2
PERSEAS CORPORATION	2
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	2
PROMOTORA MIBECO, S.A.	2
PROMOTORA ORION S.A	2
PROMOTORA PANAMA ESTE S.A.	2
PROMOTORA TOWER 50, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP	2
THE PHOENIX TOWER, S.A	2
VISTAS DEL ROCIO, S.A.	2
ABCOPA, S.A. / QUINTAS DEL ESTE	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALPACA, S.A	1
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
ARQUIZ REALTY CORP. / THE VELOPERS CORP	1
BUSINESS STAR PROPERTIES INC	1
CAMPO VERDE ETAPA 1, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CAPISUCIA, S.A	1
CASA GROUP /LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
CHABEDU,S.A.	1
COLONIA EL CELAJE	1
COMILFON, S.A.	1
CONSTRUCTORA PACIFICA DEL ISTMOS,S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A	1
CORPORACION MONTE LUNA, S.A. / C.J. BROKERS REAL ESTATE	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO ALBATROSS S.A. / IDEAL LIVING CORP	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO ZAR, S.A / GRUPO GESTIONA B&V, S.A	1
DESARROLLOS ALTO VIENTO, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPILIS, S.A	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
ETAPA UNO P.D.B., S.A.	1
FERROCARRIL HERCESA GESTONES	1
FIJI DEVELOPMENT, S.A	1
GK DEVELOPERS, S.A.	1
GREEN VALLEY MDM, S.A. / GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREENGARDEN DEVELOPMENT S.A.	1
GRUPO BINIAN S.A./ PROMOTORA HP 18 S.A.	1
GRUPO BINION, S.A. / PROMOTORA HP 18	1
GRUPO CJ INMOBILIARIA, S.A / VIVIENDAS DE CALIDAD	1
GRUPO ROBLE / DESARROLLO INMOBILIARIA LAS ARBOLEDAS,S.A	1
GT COLONIAL PARK, S.A	1
GT COLONIAL TOWER, S.A. / GRUPO TINELLI	1
INMOBILIARIA CIENTO DIEZ, S.A. / MERCADO Y ANLISIS	1
INMOBILIARIA HUAYU.S.A	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES 25310, S.A. / SEA CONFIABLE	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A./CAMPO VERDE ETAPA 1	1
INVERSIONES FERNANDO, S.A.	1
INVERSIONES MILLA OCHO, S.A.	1
INVERSIONES VILLA DE LAS FUENTES / PANAMA BUSINESS	1
INVERSIONES VILLAMBROZ S.A. /LA QUINCE, S. DE R.L.	1
JARDINES DE LA MITRA	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LAND PROMOTORA POBLADO PANAMA, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
METROTEX.INC	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MTS ADMINISTRACION TOTAL / BOULEVARD COSTA SUR, S.	1
MULTI TRUST INC/ PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MYSTIC GATES, S.A.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC.	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOTORA DEL CENTRO, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA HACIENDA DEL GOLF, S.A.	1
PROMOTORA MI BECO, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A. / AMARILO	1
REAL INMOBILIARIA, S.A. Y RI GROUP	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SKY 66, S.A.	1
SPRING GARDEN PANAMA, S.A.	1
SUCASA	1
TERRAVITA PANAMA, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP	1
URBE PROMOCION Y DESARROLLO, S.A.	1
VILLAS COCO DEL MAR	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WILMAR GROUP CORP.	1
ZAFIRO LOANCO, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENT, INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**



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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	4	181,000.00
Incumplimiento de servicio	1	63,000.00
Vicio oculto	1	34,060.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>278,060.00</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**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 - NOVIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	2	92,500.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	29,000.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	1	15,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>137,000.00</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 19; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

**AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS  
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
ALEMAUTOS PANAMA	1
BAHIA MOTOR, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
MOTOR EMOTION, S.A.	1
PMG PANAMA, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	2	55,274.77
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>55,274.77</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
COMERSA	1
SERVITECLA	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS  
EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Abandono	1	5,264.40
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	8,853.60
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>14,118.00</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 19; pero cerradas en el 2020.

..En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**