



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

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



Noviembre, 2020

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

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./.)	MONTO (B./.)
Cláusula abusiva	195	48.0	107,248.41	20,913,439.53
Falta de información	98	24.1	12,757.59	1,250,243.42
Incumplimiento de contrato	46	11.3	33,886.31	1,558,770.26
Vicio oculto	18	4.4	117,852.13	2,121,338.38
Devolución de dinero	18	4.4	17,622.71	317,208.86
Incumplimiento de garantía	12	3.0	72,904.67	874,856.00
Incumplimiento de servicio	7	1.7	35,440.66	248,084.65
Resolución contrato	4	1.0	3,163.81	12,655.23
Cobro indebido	3	0.7	42,504.28	127,512.85
Aclaración de contrato	2	0.5	2,196.50	4,393.00
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
TOTAL	406	100.0	68,484.79	27,804,826.46

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo a octubre 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 OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	52	33.3	64,764.53	3,367,755.35
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	45	28.8	82,203.29	3,699,148.27
Acuerdo en audiencia/Varios	21	13.5	60,406.13	1,268,528.70
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	15	9.6	68,669.75	1,030,046.30
Abandono	10	6.4	32,862.32	328,623.20
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	2.6	264,605.57	1,058,422.26
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	4	2.6	29,012.25	116,049.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	1.3	34,609.50	69,219.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	1.3	9,600.00	19,200.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.6	12,950.00	12,950.00
TOTAL	156	100.0	70,320.14	10,969,942.08

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 octubre 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 OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	202
Escuelas / colegio	91
Hoteles o planes vacacionales	52
Universidad	28
Material didáctico	7
Agencia de autos	6
Agencias de viajes	4
Cursos de inglés	2
Servicios Profesionales	2
Ventas por internet	2
Constructoras	1
Electrodomésticos/equipos electrónicos	1
Supermercados	1
Servicios de instalación	1
Taller de reparación de autos	1
Útiles de oficinas	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Bienes y raíces	1
Cursos varios	1
Escuela de manejo	1
TOTAL	406

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	142	20,477,785.04
Vicio oculto	17	2,087,278.38
Incumplimiento de contrato	13	901,179.04
Falta de información	13	943,068.44
Devolución de dinero	10	294,912.30
Incumplimiento de garantía	6	632,612.00
Cobro indebido	1	119,060.61
TOTAL	202	25,455,895.81

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

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	63	7,101,332.86
Desistimiento	29	3,311,877.32
Fallo a favor	1	3,700.00
TOTAL	93	10,416,910.18

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

..En los meses de marzo a octubre 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 OCTUBRE 2020**

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	10
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	9
PROMOTORA CPM, S.A.	6
SHELBY OAKS, S.A.	6
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	4
LUCKY ACES, INC.	4
MELLOW SPRING INC.	4
MYSTIC TOWER, S.A.	4
MYSTIC VALLEY, S.A	4
BENSON ASSETS, S.A.	3
HILL WEST INC	3
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	3
MI CONDADO, S.A	3
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A	2
DESARROLLO INMOBILIARIO VENECIA, S.A	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	2
EMBASSY GOLF, S.A	2
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	2
INFINITY TOWERS, S.A	2
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LUXOR SKY CORP.	2
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	2
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	2
PERSEAS CORPORATION	2
PRADERAS DEL NORTE S.A.	2
PROMOTORA MIBECO, S.A.	2
PROMOTORA ORION S.A	2
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	2
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	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
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CAPISUCIA, S.A	1
CASA GROUP /LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
CHABEDU,S.A.	1
COLONIA EL CELAJE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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 LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS METROPILIS, S.A	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
FERROCARRIL HERCESA GESTONES	1
FIJI DEVELOPMENT, S.A	1
GREEN CITY DEVELOPMENT, 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 ALTOS DE LAS CUMBRES, 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
INMOBILIARIA CIENTO DIEZ, S.A. / MERCADO Y ANLISIS	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA HUAYU.S.A	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A./CAMPO VERDE ETAPA 1	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
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1
LONDON & REGIONAL PANAMÁ, 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
MYSTIC GATES, S.A.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	1
REAL INMOBILIARIA, S.A. Y RI GROUP	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENTIAL GROUP, S.A	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SPRING GARDEN PANAMA, S.A.	1
SUCASA	1
TERRAVITA PANAMA, S.A.	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
TOTAL	202

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

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

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 - OCTUBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	57,000.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	29,000.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	1	15,500.00
TOTAL	3	101,500.00

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

..En los meses de marzo a octubre 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 - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
TOTAL	6

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	1	52,700.00
TOTAL	1	52,700.00

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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
ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
TOTAL	0	0.00

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

..En los meses de marzo a octubre 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 - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SERVITECLA	1
TOTAL	1

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

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE DE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
TOTAL	0	0.00

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 - OCTUBRE DE 2020

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

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

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

Fuente: Departamento de Conciliación.