



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

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



Febrero, 2020

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

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	41	71.9	112,185.24	4,599,594.96
Incumplimiento de contrato	5	8.8	84,919.56	424,597.78
Vicio oculto	3	5.3	67,499.67	202,499.00
Falta de información comercial	3	5.3	113,818.81	341,456.44
Devolución de dinero/abono	2	3.5	6,222.50	12,445.00
Cobro indebido	1	1.8	119,060.61	119,060.61
Aclaración de contrato	1	1.8	1,975.00	1,975.00
Resolución contrato	1	1.8	10,000.00	10,000.00
TOTAL	57	100.0	100,204.01	5,711,628.79

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
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2020**

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	5	55.6	98,128.52	490,642.60
Acuerdo en audiencia/Varios	3	33.3	56,832.67	170,498.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	11.1	12,950.00	12,950.00
TOTAL	9	100.0	64,945.88	674,090.60

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.

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

PERÍODO: ENERO - 2020

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	40
Hoteles o planes vacacionales	14
Agencias de viajes	1
Cursos de inglés	1
Material didáctico	1
TOTAL	57

Fuente: Departamento de Conciliación.

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO
DE CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2020**

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	27	4,421,609.96
Incumplimiento de contrato	4	422,377.78
Vicio oculto	3	202,499.00
Falta de información comercial	3	341,456.44
Devolución de dinero/abono	2	12,445.00
Cobro indebido	1	119,060.61
TOTAL	40	5,519,448.79

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

PERÍODO: ENERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdos	8	748,547.00
TOTAL	8	748,547.00

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

Fuente: Departamento de Conciliación.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	2
PROMOTORA CPM, S.A.	2
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	2
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	2
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALPACA, S.A	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS,SA/INMOB.CONSTRUCTEC	1
CAMPO VERDE ETAPA 1, S.A	1
CORONA REAL INMOBILIARIA S.A.	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, S.A.	1
DESARROLLO ALBATROSS S.A. / IDEAL LIVING CORP	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE R.L.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREENGARDEN DEVELOPMENT S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
HILL WEST INC	1
INFINITY TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC TOWERS S.A.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A.	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
SUCASA	1
VISTA VERDE, S.A.	1
TOTAL	40

Fuente: Departamento de Conciliación.