



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

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



***Marzo, 2020***

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

**Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Claúsula abusiva	94	74.6	92,572.86	8,701,848.55
Incumplimiento de contrato	10	7.9	62,620.59	626,205.94
Falta de información comercial	8	6.3	68,002.59	544,020.69
Vicio oculto	5	4.0	98,827.52	494,137.61
Incumplimiento de servicio	2	1.6	34,250.00	68,500.00
Devolución de dinero/abono	2	1.6	6,222.50	12,445.00
Aclaración de contrato	2	1.6	2,196.50	4,393.00
Incumplimiento de garantía	1	0.8	303,600.00	303,600.00
Cobro indebido	1	0.8	119,060.61	119,060.61
Resolución contrato	1	0.8	10,000.00	10,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100.0</b>	<b>86,382.63</b>	<b>10,884,211.40</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  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020**

**Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	17	42.5	79,645.64	1,353,975.82
Desistimiento	10	25.0	168,739.93	1,687,399.32
Acuerdo en audiencia/Varios	8	20.0	52,105.93	416,847.44
Abandono	3	7.5	48,876.67	146,630.02
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	2.5	155,000.00	155,000.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	2.5	12,950.00	12,950.00
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>86,841.87</b>	<b>3,772,802.60</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.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	80
Hoteles o planes vacacionales	33
Material didáctico	3
Agencias de viajes	2
Agencia de autos	1
Constructoras	1
Cursos de inglés	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Escuelas / colegio	1
Bienes y raíces	1
Servicios Profesionales	1
Ventas por internet	1
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Claúsula abusiva	60	8,431,487.06
Incumplimiento de contrato	6	546,772.78
Vicio oculto	5	494,137.61
Falta de información comercial	5	529,983.44
Devolución de dinero/abono	2	12,445.00
Incumplimiento de garantía	1	303,600.00
Cobro indebido	1	119,060.61
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>10,437,486.50</b>

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

**PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdos	41	4,204,558.00
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>4,204,558.00</b>

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 A FEBRERO 2020**

**Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A	5
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	5
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	2
VISTAS DEL ROCIO, S.A.	2
ABCOPA, S.A. / QUINTAS DEL ESTE	1
ALAMEDAS DE PACORA S.A. / URBANIA DEVELOPERS, S.A.	1
ALPACA, S.A	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS,SA/INMOB.CONSTRUCTEC	1
BENSON ASSETS, S.A.	1
BUSINESS STAR PROPERTIES INC	1
CAMPO VERDE ETAPA 1, S.A	1
COMILFON, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA S.A.	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, S.A.	1
DESARROLLO ALBATROSS S.A. / IDEAL LIVING CORP	1
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS S. DE R.L.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS IGUAZU, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
GREEN VALLEY PANAMA, S.A.	1
GREENGARDEN DEVELOPMENT S.A.	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO BINIAN S.A./ PROMOTORA HP 18 S.A.	1
GRUPO ROBLE / DESARROLLO INMOBILIARIA LAS ARBOLEDAS,S.A	1
HILL WEST INC	1
INFINITY TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A	1
MELLOW SPRING INC.	1
METROTEX.INC	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR/ HOGARES ISN	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA CPM, S.A./ COT BIENES RAICES	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A.	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SUCASA	1
VILLAS COCO DEL MAR	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020**

**Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de servicio	1	63,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>63,000.00</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020**

**Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PMG PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**Fuente: Departamento de Conciliación.**