



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

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



Mayo, 2020

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

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	1.1	192,600.00	385,200.00
Cobro indebido	1	0.6	119,060.61	119,060.61
Incumplimiento de contrato	11	6.3	59,655.09	656,205.94
Incumplimiento de servicio	3	1.7	23,274.10	69,822.31
Vicio oculto	8	4.6	91,230.81	729,846.46
Veracidad de la publicidad	1	0.6	375,000.00	375,000.00
Devolución de dinero/abono	2	1.1	6,222.50	12,445.00
Aclaración de contrato	2	1.1	2,196.50	4,393.00
Falta de información comercial	15	8.6	56,802.58	852,038.69
Claúsula abusiva	129	73.7	90,264.91	11,644,173.35
Resolución contrato	1	0.6	10,000.00	10,000.00
TOTAL	175	100.0	84,903.92	14,858,185.36

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
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	17	37.8	79,645.64	1,353,975.82
Desistimiento	15	33.3	120,782.45	1,811,736.82
Acuerdo en audiencia/Varios	8	17.8	52,105.93	416,847.44
Abandono	3	6.7	48,876.67	146,630.02
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	2.2	155,000.00	155,000.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	2.2	12,950.00	12,950.00
TOTAL	45	100.0	86,603.11	3,897,140.10

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 ABRIL 2020

Última Act. 20/05/20 Próxima 20/06/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	112
Hoteles o planes vacacionales	44
Material didáctico	6
Agencias de viajes	2
Ventas por internet	2
Agencia de autos	1
Constructoras	1
Cursos de inglés	1
Servicios de instalación	1
Útiles de oficinas	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Escuelas / colegio	1
Bienes y raíces	1
Servicios Profesionales	1
TOTAL	175

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	84	11,255,056.86
Falta de información comercial	9	832,621.44
Vicio oculto	8	729,846.46
Incumplimiento de contrato	6	546,772.78
Incumplimiento de garantía	2	385,200.00
Devolución de dinero/abono	2	12,445.00
Cobro indebido	1	119,060.61
TOTAL	112	13,881,003.15

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

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	31	2,565,351.16
Desistimiento	14	1,942,589.34
TOTAL	45	4,507,940.50

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 ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	9
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	6
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
LUCKY ACES, INC.	2
MELLOW SPRING INC.	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	2
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	2
SHELBY OAKS, S.A.	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
ALTOS DE VISTAMARES, S.A.	1
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. /INMOBILIARIA	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
CENTRO MILLENIUM, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA S.A.	1
DESARROLLADORA PUEBLO NUEVO, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, 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 MDM, S.A. / GREEN VALLEY PANAMA, 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 ESPIOVA	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	1
GRUPO ROBLE / DESARROLLO INMOBILIARIA LAS ARBOLEDAS,S.A	1
HILL WEST INC	1
INFINITY TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA CIENTO DIEZ, S.A. / MERCADO Y ANLISIS	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMUEBLES DEL ISTMO, S.A.	1
INVERSIONES 1826, S.A.	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A./CAMPO VERDE ETAPA 1	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES VILLA DE LAS FUENTES / PANAMA BUSINESS	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP.	1
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	1
LAS MERCEDES PANAMA, S.A. / ATACAMA INMOCAPITAL	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
METROTEX.INC	1
MI CONDADO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
MYSTIC VALLEY	1
MYSTIC VALLEY, S.A. / THE GROUP REALTORS CORP.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
PERSEAS CORPORATION / MLGGROUP/ ACTIVENTAS	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR/ HOGARES ISN	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A./ COT BIENES RAICES	1
PROMOTORA DEL CENTRO, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A. / INVERSIONES VENTAVIV,	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SHELBY OAKS, S.A. / MELLOW SPRING-INC	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SUCASA	1
VILLAS COCO DEL MAR	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	112

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

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

Fuente: Departamento de Conciliación.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2020

Última Act. 20/05/2020 Próxima 20/06/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PMG PANAMA, S.A.	1
TOTAL	1

Fuente: Departamento de Conciliación.

**CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE MUEBLERÍAS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERIODO: ENERO A ABRIL 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	8,853.60
TOTAL	1	8,853.60

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

Fuente: Departamento de Conciliación.