



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

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



Septiembre, 2020

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

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./.)	MONTO (B./.)
Cláusula abusiva	148	57.4	92,874.02	13,745,354.60
Falta de información	61	23.6	18,120.44	1,105,346.74
Incumplimiento de contrato	20	7.8	48,199.05	963,981.01
Vicio oculto	11	4.3	114,566.84	1,260,235.20
Devolución de dinero	5	1.9	8,762.35	43,811.75
Incumplimiento de garantía	4	1.6	125,425.00	501,700.00
Incumplimiento de servicio	4	1.6	17,532.98	70,131.91
Aclaración de contrato	2	0.8	2,196.50	4,393.00
Cobro indebido	1	0.4	119,060.61	119,060.61
Veracidad de la publicidad	1	0.4	375,000.00	375,000.00
Resolución contrato	1	0.4	10,000.00	10,000.00
TOTAL	258	100.0	70,538.82	18,199,014.82

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo a agosto 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 AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	36	33.3	67,363.28	2,425,078.24
Desistimiento	30	27.8	77,615.76	2,328,472.70
Acuerdo en audiencia/Varios	16	14.8	70,605.61	1,129,689.70
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	12	11.1	64,874.29	778,491.50
Abandono	4	3.7	48,129.70	192,518.80
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	3.7	264,605.57	1,058,422.26
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	3	2.8	12,016.67	36,050.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	1.9	34,609.50	69,219.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.9	12,950.00	12,950.00
TOTAL	108	100.0	74,360.11	8,030,892.20

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 agosto 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 AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/20 Próxima 20/10/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	136
Hoteles o planes vacacionales	47
Escuelas / colegio	39
Universidad	13
Material didáctico	6
Agencia de autos	3
Agencias de viajes	2
Cursos de inglés	2
Ventas por internet	2
Constructoras	1
Supermercados	1
Servicios de instalación	1
Útiles de oficinas	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Bienes y raíces	1
Servicios Profesionales	1
Escuela de manejo	1
TOTAL	258

NOTA: En los meses de marzo a agosto 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 AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	101	13,353,580.11
Vicio oculto	11	1,260,235.20
Falta de información	11	912,371.44
Incumplimiento de contrato	7	551,774.78
Devolución de dinero	3	43,145.00
Incumplimiento de garantía	2	385,200.00
Cobro indebido	1	119,060.61
TOTAL	136	16,625,367.14

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

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	58	5,577,762.86
Desistimiento	19	2,247,841.62
TOTAL	77	7,825,604.48

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

..En los meses de marzo a agosto 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 AGOSTO 2020**

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	9
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	6
PROMOTORA CPM, S.A.	5
SHELBY OAKS, S.A.	4
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	3
MELLOW SPRING INC.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	3
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A.	2
BENSON ASSETS S.A	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S.A. DE R.L.	2
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	2
LAS MERCEDES PANAMA, S.A.	2
LUCKY ACES, INC.	2
MYSTIC VALLEY	2
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	2
PROMOTORA TOWER 50, 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
ALTOS DE VISTAMARES, 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
CORPORACION MONTE LUNA	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 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
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 ROBLE / DESARROLLO INMOBILIARIA LAS ARBOLEDAS,S.A	1
HILL WEST INC	1
INFINITY TOWERS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMOBILIARIA CIENTO DIEZ, S.A. / MERCADO Y ANLISIS	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, 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
KRISHEL INVESTMENT, INC.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A	1
LUMIERE PANAMA, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	1
METROTEX.INC	1
MI CONDADO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MTS ADMINISTRACION TOTAL / BOULEVARD COSTA SUR, S.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A.	1
NOVARREN ENTERPRISES, CORP.	1
PERSEAS CORPORATION / MLGGROUP/ ACTIVENTAS	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A / RES. PORTAL DEL BOSQUE SA	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PRADERAS DEL NORTE, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A	1
PROMOTORA DEL CENTRO, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA MIBECO, S.A.	1
PROMOTORA ORION, S.A.	1
PROMOTORA PANAMAESTE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A. / INVERSIONES VENTAVIV,	1
SANTA MARIA DEVELOPMENT, CORP.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
TERRAVITA PANAMA, S.A.	1
THE PHOENIX TOWERS, S.A. / MYSTIC TOWER, 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
WILMAR GROUP CORP.	1
ZAFIRO LOANCO, S.A.	1
ZEIMBER INVESTMENT, INC	1
TOTAL	136

NOTA: En los meses de marzo a agosto 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 A AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	116,500.00
Incumplimiento de servicio	1	63,000.00
TOTAL	3	179,500.00

NOTA: En los meses de marzo a agosto 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 A AGOSTO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	1	57,000.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	29,000.00
TOTAL	2	86,000.00

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

..En los meses de marzo a agosto 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 A AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALEMAUTOS PANAMÁ, S.A.	1
MOTOR EMOTION, S.A.	1
PMG PANAMA, S.A.	1
TOTAL	3

NOTA: En los meses de marzo a agosto 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 A AGOSTO 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.

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

Fuente: Departamento de Conciliación.