



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

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



Agosto, 2020

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

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./.)	MONTO (B./.)
Cláusula abusiva	136	63.8	90,299.45	12,280,725.60
Falta de información	38	17.8	26,540.74	1,008,548.04
Incumplimiento de contrato	16	7.5	59,745.25	955,924.01
Vicio oculto	8	3.8	91,230.81	729,846.46
Incumplimiento de servicio	4	1.9	17,532.98	70,131.91
Incumplimiento de garantía	3	1.4	155,400.00	466,200.00
Devolución de dinero	3	1.4	4,178.92	12,536.75
Aclaración de contrato	2	0.9	2,196.50	4,393.00
Cobro indebido	1	0.5	119,060.61	119,060.61
Veracidad de la publicidad	1	0.5	375,000.00	375,000.00
Resolución contrato	1	0.5	10,000.00	10,000.00
TOTAL	213	100.0	75,269.33	16,032,366.38

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo, abril, mayo y junio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	33	33.7	73,415.51	2,422,711.70
Desistimiento	26	26.5	89,518.43	2,327,479.12
Acuerdo en audiencia/Varios	15	15.3	75,220.88	1,128,313.20
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	12	12.2	64,874.29	778,491.50
Abandono	4	4.1	48,129.70	192,518.80
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	4.1	264,605.57	1,058,422.26
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	2.0	34,609.50	69,219.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	1.0	12,950.00	12,950.00
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	1.0	15,200.00	15,200.00
TOTAL	98	100.0	81,686.79	8,005,305.58

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, abril, mayo y junio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/20 Próxima 20/09/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	120
Hoteles o planes vacacionales	44
Escuelas / colegio	20
Universidad	7
Material didáctico	6
Agencia de autos	2
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	213

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Cláusula abusiva	91	11,891,609.11
Falta de información	10	904,621.44
Vicio oculto	8	729,846.46
Incumplimiento de contrato	6	546,772.78
Incumplimiento de garantía	2	385,200.00
Devolución de dinero	2	12,445.00
Cobro indebido	1	119,060.61
TOTAL	120	14,589,555.40

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	53	5,367,034.06
Desistimiento	22	2,437,720.42
TOTAL	75	7,804,754.48

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

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020**

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	9
VIVIENDAS DE CALIDAD (VIDECASA)	6
PROMOTORA CPM, S.A.	4
MELLOW SPRING INC.	3
SHELBY OAKS, S.A.	3
B&P DESARROLLOS INMOBILIARIOS, S.A. /INMOBILIARIA	2
COLINAS DE ARRAIJAN, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	2
LUCKY ACES, INC.	2
MYSTIC TOWER, S.A.	2
PROMOTORA CPM, S.A. / COT BIENES RAICES	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
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
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 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 LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA PARQUE LEFEVRE, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
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
LUMIERE PANAMA, 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 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
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SUCASA	1
TERRAVITA PANAMA, S.A.	1
THE PHOENIX TOWERS, S.A. / MYSTIC TOWER, S.A.	1
VILLAS COCO DEL MAR	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVENDI GREEN, S.A.	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	120

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	1	81,000.00
Incumplimiento de servicio	1	63,000.00
TOTAL	2	144,000.00

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 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, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALEMAUTOS PANAMÁ, S.A.	1
PMG PANAMA, S.A.	1
TOTAL	2

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y junio 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 JULIO 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, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación.