



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

***REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Decisión de Quejas  
Diciembre, 2020***



***Enero, 2021***

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS Y LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	484	34.6	1,743.74	843,970.46
Falta de información	353	25.2	1,011.32	356,995.49
Incumplimiento de servicio	131	9.4	925.93	121,296.69
Incumplimiento de contrato	93	6.6	1,375.49	127,920.59
Resolución de contrato	74	5.3	167.89	12,424.11
Vicio oculto	48	3.4	2,105.54	101,065.76
Devolución de dinero	47	3.4	899.59	42,280.90
Anulación de contrato	42	3.0	193.48	8,125.99
Custodia de bien	41	2.9	767.98	31,487.06
Cobro indebido	22	1.6	659.36	14,505.90
Resindir contrato	21	1.5	333.08	6,994.58
Daños y perjuicios	20	1.4	7,898.24	157,964.80
Veracidad de la publicidad	12	0.9	152.27	1,827.27
Venta engañosa	11	0.8	1,898.86	20,887.47
<b>TOTAL</b>	<b>1,399</b>	<b>100.0</b>	<b>1,320.76</b>	<b>1,847,747.07</b>

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS Y LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	232	24.0	1,634.38	379,175.93
Acuerdo en audiencia/Varios	166	17.2	712.20	118,224.74
Pendiente constancia desistimiento	156	16.2	708.33	110,499.95
Desistimiento/Devolución	105	10.9	413.94	43,463.19
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	82	8.5	1,335.33	109,497.07
Resolución/Devolución	48	5.0	1,240.74	59,555.28
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	43	4.5	1,944.86	83,629.07
Transacción extrajudicial	29	3.0	2,240.40	64,971.46
Resolución/Reparar	24	2.5	1,335.43	32,050.30
Acuerdo en audiencia/Reparación	21	2.2	4,186.21	87,910.38
Abandono	16	1.7	1,172.19	18,754.96
Resolución/Reemplazo	16	1.7	1,371.33	21,941.25
Resoluciones/Varios	10	1.0	2,607.27	26,072.71
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.6	746.71	4,480.28
Acuerdo/Devolución	4	0.4	1,894.33	7,577.30
Acuerdo/Reemplazo	4	0.4	152.56	610.24
Acuerdo/Reparación	1	0.1	16,795.00	16,795.00
Devolución de sumas	1	0.1	2,716.00	2,716.00
Declara resuelto	1	0.1	300.00	300.00
<b>TOTAL</b>	<b>965</b>	<b>100.0</b>	<b>1,231.32</b>	<b>1,188,225.11</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.

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/01/21 Próxima 20/02/21**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	156
Inmobiliarias	152
Celulares	111
Tv por cable	102
Funerarias	99
Almacén por departamentos	92
Agencia de autos	54
Hoteles o planes vacacionales	51
Telefonía	44
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	41
Taller de reparación de autos	38
Agencias de viajes	37
Venta de autos usados	34
Mueblería/equipo electrónico	28
Mueblerías	27
Servicio de intermediación	27
Supermercados	20
Repuestos para autos	19
Eventos artísticos	19
Líneas aéreas	15
Computadoras	14
Servicios de instalación	13
Constructoras	12
Joyería/Relojerías	12
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	12
Escuelas / colegio	11
Clínicas	10
Ópticas	10
Almacén de ropa y calzados	9
Universidad	9
Discoteca/Sala de eventos	8
Servicios Profesionales	8
Ventas por internet	8
Casa de empeño	7
Ferreterías, materiales de construcción o similares	7
Gimnasio y centros deportivos	7
Herrerías	6
Aquiler de autos	5
Zapaterías	5
Estaciones de gasolinas	4
Almacén de telas	4
Farmacias	3
Salón de belleza	3
Servicios de transporte particular	3
Industrial	3
Servicios de grúas	3
Remodelación	3
Agencia de motos	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Cursos de inglés	2
Materiales de construcción	2
Decoración	2
Distribuidoras e importadoras	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Ventas de colchones	2
Lavautos	2
Almacén de bicicleta	1
Animales	1
Bancos	1
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Restaurantes / fondas	1
Seguros	1
Panaderías / refresquerías	1
Útiles de oficinas	1
Librerías	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Centros de estéticas	1
Otros	1
Escuela de manejo	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,399</b>

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	61	100,114.54
Vicio oculto	28	56,484.15
Incumplimiento de contrato	23	37,498.86
Devolución de dinero	20	16,612.88
Incumplimiento de garantía	8	22,483.05
Cobro indebido	6	12,565.61
Incumplimiento de servicio	2	438.75
Daños y perjuicios	2	5,506.17
Resindir contrato	2	6,413.16
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>258,117.17</b>

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN  
RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	30	66,161.92
Desistimiento	30	32,371.16
Resolución	21	37,366.79
Transacción extrajudicial	2	3,850.83
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>139,750.70</b>

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

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	5
PROMOTORA CPM, S.A.	4
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	4
THE GROUP INC.	3
NORBOT GROUP CORP.	3
MELLOW SPRING INC.	3
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	3
TUCAN REAL ESTATE HOLDING, INC.	2
PROMOCIONES LAS PERLAS	2
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP.	2
MYSTIC VALLEY S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
LAS LOMAS DEVELOPMENT S.A.	2
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	2
GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC	2
DESARROLLO SAN PABLO S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	2
DESARROLLADORA VISTA MAR, S.A.	2
BOCAS INVESTMENT CORP.	2
WU XIAN,S.A.	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOCLAND, S.A.	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A. (TECOGSA)	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
SUCASA	1
SKY MASTER ENTERPRISES, INC	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SEVEN GREEN, S.A.	1
SENDEROS DE ARRAIJAN, S.A.	1
SAG CONSTRUCTION, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A. / PEDRO BIENES RAICES	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A	1
PROMOTORAS NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA VILLA ALEANA, S.A.	1
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA MILLENIUM GROUP, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOCIONES VISTA VOLCAN	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PORTAL DEL BOSQUE S.A.	1
PLAZA LIBERTADORES DEL OESTE, S.A. (URBANIZACION LA HERRADURA)	1
PH AMITIE	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	1
PECHOS BRP, S.A.	1
PANAMA VIEJO RESIDENCE	1
OPTIMIZA BUSINESS DEVELOPERS	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
NPU PANAMA, S.A	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MYS, S.A.	1
LIMIPA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
JHM DEVELOPMENT, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCIA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA LYKAR	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA CRESPO CASTILLO, S.A.	1
HAL BIENES RAICES	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GRUPO F1	1
GRUPO DE DESARROLLODEL OESTE, S.A	1
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, S.A.	1
DESARROLLO PERIFERICO, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLADORA RIO ABAJO, S.A./ RIO DE JANEIRO	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DELOS REALTY INC.	1
DALVIK, S.A	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
CONSTRUCTORA CRISTO REY, S.A.	1
CONSTRUCCIONES AQUA, S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONCEPTOS INMOBILIARIOS S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP CORP.	1
BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
AQUA INVERSIONES , S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
A.I.R. AVALUOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS,  
SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	126	71,814.77
Falta de información	12	9,790.24
Vicio oculto	7	4,030.50
Veracidad de la publicidad	4	218.65
Venta engañosa	3	877.36
Incumplimiento de servicio	2	242.00
Anulación de contrato	1	1,586.52
Custodia de bien	1	197.03
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>88,757.07</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS A  
FAVOR DEL CONSUMIDOR, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	67	45,200.69
Acuerdo	27	14,430.00
Resolución	12	7,751.74
Transacción extrajudicial	2	689.14
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>68,071.57</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	28
PREMIER	25
FOTO SONIDO	15
PHOTURA	10
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	8
E- VISION	7
ELEKTRA	6
SOUND N MUSIC	4
ÚNICA	4
DIGITAL CITY	3
PANAFOTO	3
SMART ZONE	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
INVERSIONES LEYS S.A.	2
AUDIO MAXX	1
CC ZAMDEL EXPRESAN	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CONFORT	1
DO IT CENTER	1
ELECTRO MAX	1
ELECTRODOMESTICOS LOS NARANJOS	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA CENTRAL ,S A.	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
GALAXY MOVIL	1
GEO F. NOVEY, INC	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
HAKOL GROUP S.A.	1
HOME CENTER DECOR	1
HOMEWORKS	1
KEN SHOP	1
LA CASA DE LAS MOTOSIERRAS	1
LUMICENTRO	1
PTY TECHNOLOGY	1
RAENCO	1
SAMSUNG	1
SILVER MODA, S.A.	1
SONY	1
TECH & HOUSE	1
TITAN	1
TYMOX SERVICES	1
UNIVERSAL PHOTO	1
YD MOVIL	1
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO  
DE DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	84	24,193.63
Incumplimiento de servicio	8	1,024.69
Falta de información	7	1,840.78
Custodia de bien	5	829.56
Devolución de dinero	5	1,323.35
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Venta engañosa	1	210.00
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>31,455.00</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR  
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	53	12,785.00
Acuerdo	18	3,607.48
Resolución	6	2,631.00
Transacción extrajudicial	1	275.00
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>19,298.48</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2019; pero cerradas en el 2020.

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS  
NACIONAL

PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANTIAGO MOVIL, S.A.	6
JIN XU SHOP	4
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	4
ANGIE SHOP	3
ENCUENTRA 507	3
Ventas y Reparaciones Digital Las Tablas	3
3 JACC	2
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	2
CELULAR MODA	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
CITY CENTER	2
CLARO PANAMÁ	2
ELEKTRO - SAM	2
GS MOVIL	2
MOVICELL	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MOVIL SHOP	2
MOVISTAR	2
NEW & MOVIL	2
SMART ZONE	2
6IN	1
ALMACEN MAX STORE	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CELL CONEXTION	1
CELL FAST	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL TEC	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SHOP	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES PANAMA	1
CENTRO JK	1
DIGITAL 22	1
DISTRIBUIDORA BEST MARKET 88	1
DRAGON CELL	1
ECONOCELL - SUCURSAL N° 1	1
ELEKTRA	1
ELEKTROSAM OUTLET	1
EYMARCELL07	1
H5 MOVILES	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
JESSY STORES	1
KEN SHOP	1
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MAS CELL	1
MEGA MOVIL Y JOYERIA	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MOVIL CENTER	1
MOVIL CORONADO	1
MOVIL PLUS	1
MULTI ELECTRONIC	1
MUNDO MOVIL, & S.A.	1
NEW TECNO MOVIL & ACCES	1
NOVEDADES KING MÓVIL	1
P CELL STORE	1
PANACELL	1
PELUCHE CELL	1
PHONE STORE PTY	1
REDPRECIO.COM	1
RS TECH SYSTEMS & TECHNOLOGIES	1
SAMSUNG	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
SONAM S ALBROOK	1
STOP CELULAR PTY	1
STOPS CELUAR	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOBILE	1
SUPER SONIDO	1
TECH MOBILE	1
TECHNO & FASHION STORE	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	18	13,533.88
Falta de información	4	1,617.47
Incumplimiento de contrato	2	670.00
Incumplimiento de servicio	2	1,205.00
Venta engañosa	1	114.92
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>17,141.27</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	11	10,427.00
Desistimiento	6	2,105.00
Resoluciones	4	3,436.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>15,968.00</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CORPORACION ANCÓN	1
CREDIJAMAR, S.A.	1
DECORANDO	1
ECONO PRECIOS, S.A.	2
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY	1
GANGAS SSS PENONOME	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP. COLINEAL	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
IDEA KIDS	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
LIFE HOME OFFICE, INC.	1
MUEBLERIA CENTROAMERICANA	1
MUEBLERIA SANTA FE	1
MUEBLERIA SITTIM, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
MUEBLES BHANA	1
MUEBLES JAMAR	3
MULTIMAX	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SILLONES COMODOS	2
SLB SOLUTION, INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	30	420,527.57
Falta de información	12	46,578.74
Incumplimiento de servicio	3	6,454.00
Devolución de dinero	3	15,133.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Cobro indebido	1	59.18
Venta engañosa	1	18,990.00
Custodia de bien	1	760.92
Daños y perjuicios	1	22,490.00
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>562,459.07</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**CUADRO DE QUEJAS DE AUTOS NUEVOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN  
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	20	258,957.00
Acuerdo	14	168,073.00
Resolución	3	20,118.00
Transacción extrajudicial	2	24,899.95
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>472,047.95</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2020.

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS****NACIONAL****PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020****Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PETROAUTOS S.A.	11
GRUPO SILABA	9
RICARDO PEREZ, S.A.	5
MOTORES JAPONESES	4
BAHIA MOTORS	3
PANAMOTOR	3
CONSULTENOS, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ	2
PANAMEÑA DE MOTORES S.A.	2
SUN MOTORS, S.A.	2
AUTO ITALIA	1
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
MASTER MOTOR	1
MUNDO MOVIL A &A	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
RENAULT / PETROAUTOS S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	22	174,186.42
Falta de información	7	49,307.40
Incumplimiento de contrato	2	15,865.34
Vicio oculto	1	3,230.92
Daño y perjuicio	1	2,000.00
Incumplimiento de servicio	1	240.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>244,830.08</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	6	85,812.11
Desistimiento	6	46,046.27
Resolución/Devolución	1	520.34
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>137,878.72</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS****NACIONAL****PERIODO: ENERO - DICIEMBRE DE 2020****Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
SANDI AUTOS	6
PLATINUM CARS GROUP	3
ROCK CARS AUTOS USADOS	3
COBRO Y CREDITO MERCANTIL, S.A.	2
FAT CAR	2
AUTO KING / FAMSA MOTORS S.A.	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOS SAFARI S.A.	1
CMG CENTER RIO MINA	1
ELEKTRA	1
EURO PARTS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
INVERSIONES HAFEJI	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1
MP AUTOS	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PATEL AUTOS	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**AGENTE ECONÓMICO  
RESPONSABLE  
(AER)**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45 de 2007 POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);  
SEGÚN AÑOS  
NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.4	59,862.16
2016	302	15.0	371,459.57
2017	438	21.8	393,978.99
2018	427	21.2	560,390.99
2019	480	23.9	269,379.62
2020	254	12.6	446,204.40
<b>TOTAL</b>	<b>2,010</b>	<b>100.0</b>	<b>2,101,275.73</b>

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

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);  
SEGÚN AÑOS  
NACIONAL**

**PERÍODO: 2015 - 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	3.8	31,847.77
2016	274	17.7	286,129.69
2017	313	20.2	298,966.18
2018	409	26.5	352,663.57
2019	333	21.5	186,287.36
2020	158	10.2	76,179.39
<b>TOTAL</b>	<b>1,546</b>	<b>100.0</b>	<b>1,232,073.96</b>

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

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**  
**TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS**  
**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	250	98.4	445,249.80
Conciliación-Veracidad	4	1.6	954.60
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100.0</b>	<b>446,204.40</b>

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

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

**QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS**

**PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	231	92.4	433,491.83
Falta de información	11	4.4	5,479.73
Vicio oculto	3	1.2	3,426.32
Cobro indebido	1	0.4	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.4	2,529.46
Veracidad de la publicidad	1	0.4	0.00
Devolución de dinero	1	0.4	188.82
Custodia de bien	1	0.4	101.64
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100.0</b>	<b>445,249.80</b>

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

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

**QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN CONCILIACIÓN Y VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD**

**PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	4	100.0	954.60
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100.0</b>	<b>954.60</b>

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

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

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**

**AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE**  
**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO**  
**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
<b>En Proceso</b>	<b>175</b>	<b>52.6</b>	<b>401,829.29</b>
<b>Resueltas</b>	<b>158</b>	<b>47.4</b>	<b>87,137.11</b>
Acuerdo	115	34.5	62,738.64
Resolución de Fondo	43	12.9	24,398.47
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>333</b>	<b>100.0</b>	<b>488,966.40</b>

NOTA: El concepto Acuerdo también recoge las quejas en las que el consumidor ha informado a la ACODECO, que su reclamo fue atendido favorablemente por el Agente Económico.

...Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2015-2019; pero cerradas en el 2020.

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

**Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.**