



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

***REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Febrero, 2021***



Marzo, 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 FEBRERO 021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	152	38.1	3,788.10	575,791.75
Falta de información	115	28.8	1,201.19	138,137.40
Incumplimiento de servicio	32	8.0	647.04	20,705.13
Resolución de contrato	27	6.8	115.38	3,115.16
Incumplimiento de contrato	18	4.5	1,033.62	18,605.10
Devolución de dinero	15	3.8	1,073.32	16,099.78
Anulación de contrato	9	2.3	31.09	279.80
Vicio oculto	9	2.3	2,058.44	18,525.98
Cobro indebido	6	1.5	191.45	1,148.67
Daños y perjuicios	5	1.3	1,473.72	7,368.58
Custodia de bien	3	0.8	405.84	1,217.52
Veracidad de la publicidad	3	0.8	276.41	829.23
Venta engañosa	2	0.5	286.76	573.51
Mercancía defectuosa	1	0.3	159.10	159.10
Cláusula abusiva	1	0.3	1,735.60	1,735.60
Resindir contrato	1	0.3	26.36	26.36
TOTAL	399	100.0	2,015.84	804,318.67

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.

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 FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia desistimiento	45	33.3	646.56	29,095.04
Desistimiento	30	22.2	1,767.51	53,025.26
Resolución/Devolución	11	8.1	1,391.48	15,306.26
Desistimiento/Devolución	11	8.1	722.14	7,943.50
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	11	8.1	493.86	5,432.46
Resolución/Reemplazo	6	4.4	973.95	5,843.67
Acuerdo en audiencia/Reparación	6	4.4	704.49	4,226.91
Abandono	4	3.0	392.28	1,569.13
Transacción extrajudicial	4	3.0	1,131.35	4,525.39
Acuerdo en audiencia/Varios	4	3.0	28.10	112.39
Resolución/Reparar	2	1.5	1,113.27	2,226.54
Resoluciones/Varios	1	0.7	274.06	274.06
TOTAL	135	100.0	959.86	129,580.61

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2020; pero cerradas en el 2021, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/21 Próxima 20/04/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	46
Celulares	36
Electrodomésticos/equipos electrónicos	35
Almacén por departamentos	22
Mueblería/equipo electrónico	21
Agencia de autos	19
Tv por cable	18
Venta de autos usados	17
Escuelas / colegio	16
Hoteles o planes vacacionales	14
Agencias de viajes	13
Funerarias	12
Telefonía	11
Mueblerías	9
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	9
Eventos artísticos	9
Clínicas	8
Gimnasio y centros deportivos	8
Comunicaciones / internet	6
Repuestos para autos	5
Supermercados	5
Universidad	5
Computadoras	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Discoteca/Sala de eventos	4
Joyería/Relojerías	4
Taller de reparación de autos	4
Ventas de colchones	4
Herrerías	3
Servicio de intermediación	3
Estaciones de gasolineras	2
Motores (no autos)	2
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	2
Cursos varios	2
Ópticas	2
Remodelación	2
Almacén de bicicleta	1
Almacén de ropa y calzados	1
Alquiler de autos	1
Casa de empeño	1
Líneas aéreas	1
Materiales de construcción	1
Farmacias	1
Salón de belleza	1
Servicios de grúas	1
Distribuidoras e importadoras	1
Fábricas de muebles	1
Sedería/Sastrería	1
Ventas por internet	1
TOTAL	399

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.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	21	37,747.15
Devolución de dinero	9	8,686.44
Vicio oculto	7	17,533.09
Incumplimiento de garantía	5	5,957.73
Incumplimiento de contrato	4	4,701.18
TOTAL	46	74,625.59

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resoluciones	2	5,020.00
Desistimientos	4	9,188.00
Transacción extrajudicial	1	1,800.00
TOTAL	7	16,008.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2020; pero cerradas en el 2021.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES 27, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	2
GENOVIX, S.A.	2
BAGALA DEVELOPMENTS, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES	2
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP	1
FOREST PARK PANAMÁ INC	1
GREEN DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
INMOBILIARIA CAMIJURA S.A.	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INVERSIONES &.C.M, S.A	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CARSAM, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCÍO S.A.	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT S.A.	1
LOS NARANJOS DEL ESPINO, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHIA, S.R.L	1
OMEGA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOCIONES VISTA VOLCAN	1
PROMOTORA CASA PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CONCASA, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
ROYALTY DEVELOPERS,S .A.	1
SKYMASTER ENTERPRICE, INC	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	1
SUDAMERICANA ECO TECH, S.A.	1
THE HUB/ INMOBILIARIA MARJARIZO REAL ESTATE	1
URBANIA	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
TOTAL	46

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 A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	28	16,098.14
Falta de información	4	4,969.87
Venta engañosa	1	38.51
Devolución de dinero	1	374.49
Veracidad de la publicidad	1	513.58
TOTAL	35	21,994.59

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 A FEBRERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	3,188.61
Acuerdo	5	3,335.84
Resolución	3	865.78
Transacción extrajudicial	2	2,190.42
TOTAL	21	9,580.65

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2020; pero cerradas en el 2021.

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 A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	8
PREMIER	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
E- VISIÓN	2
ELEKTRA	2
TECH & HOUSE	2
ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
ELECTRONICA MIAMI N° 2	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
FAST DEPOT	1
FOTO SONIDO	1
GRUPO MEGA	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LALA FREE ZONE S.A	1
PHOTURA	1
PHOTURA INTERNATIONAL	1
PRESTA ME 203	1
SAMSUNG	1
SONICELL, S.A.	1
SUPER OUTLET	1
TOTAL	35

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	22	4,029.63
Incumplimiento de servicio	6	368.00
Falta de información	4	2,516.00
Resolución de contrato	3	656.74
Devolución de dinero	1	604.99
TOTAL	36	8,175.36

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 FEBRERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	6	1,102.00
Resolución	2	621.45
Acuerdo	1	108.00
TOTAL	9	1,831.45

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2020; pero cerradas en el 2021.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL 4 ALTOS	4
KEN SHOP	3
CELL & ELECTRONIC	1
CITY CENTER	1
CLARO PANAMÁ S.A.	1
DIGICEL	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
ELEKTROSAM 1	1
FAS DEPOT	1
GRUPO DE COMUNICACIÓN DIGITAL	1
JINXU SHOP	1
JINXU SHOP, S.A.	1
JUCA PANAMA, SUCURSAL #3	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MELODY MOBILE	1
METRO MOBILE	1
MICELLPTY	1
MIKE STORE	1
MOVIL SHOP	1
MY PHONE Y JOYERIA	1
RED PRECIO CHITRE 1, S.A.	1
SKY OFFICE	1
SMARTZONE	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
TECH MOVIL	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
Y D MOVIL	1
YAU STORE	1
YD MOVIL	1
ZONATEC	1
TOTAL	36

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	7	5,440.00
Incumplimiento de servicio	1	434.00
Vicio oculto	1	490.00
TOTAL	9	6,364.00

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 FEBRERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	3,015.69
Resoluciones	3	1,690.18
TOTAL	7	4,705.87

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2020; pero cerradas en el 2021.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLERIA JAMAR	4
CREDITOS MON MAR	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL. S.A.	1
LA EMPRESA MUEBLES JAMAR PANAMA S.A.	1
MUEBLERIA ALISSE	1
SAMBEL MUEBLES	1
TOTAL	9

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	18	340,531.02
Falta de información	1	3,000.00
TOTAL	19	343,531.02

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 A FEBRERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	6	44,446.81
Resolución	1	274.06
TOTAL	7	44,720.87

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2020; pero cerradas en el 2021.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BAHIA MOTORS	3
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO SILABA	1
MOTORES JAPONESES S.A.	1
PETROAUTOS S.A.	2
RICARDO PEREZ	5
SILABA MOTORS S.A.	5
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	19

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021**

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	15	146,272.64
Falta de información	2	38,690.00
TOTAL	17	184,962.64

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 A FEBRERO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	6,500.00
TOTAL	2	6,500.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2020; pero cerradas en el 2021.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO DEAL	1
AUTO MAX ENTERPRISE CORP	1
AUTOS COOL S.A.	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO AUTO BUSINESS S.A.	1
MELA PATEL AUTOS, S.A.	1
PANAMA CAR RENTAL S.A.	2
PLATINUM CAR GROUP	2
ROCK CAR AUTOS USADOS	1
SANDI AUTOS S.A.	3
SUPER AUTOS	1
UNIVERSAL AUTOMOTORS S.A.	1
TOTAL	17

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 - 2021 (a febrero)

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	5.2	59,862.16
2016	302	14.5	371,459.57
2017	438	21.1	393,978.99
2018	427	20.5	560,390.99
2019	480	23.1	269,379.62
2020	257	12.4	141,189.19
2021	65	3.1	33,411.03
TOTAL	2,078	100.0	1,829,671.55

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.7	31,847.77
2016	274	17.2	286,129.69
2017	313	19.7	298,966.18
2018	409	25.7	352,663.57
2019	333	20.9	186,287.36
2020	158	9.9	87,137.11
2021	45	2.8	20,481.46
TOTAL	1,591	100.0	1,263,513.14

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión de quejas	65	100.0	33,411.03
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	65	100.0	33,411.03

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	57	87.7	30,939.38
Vicio oculto	3	4.6	1,754.70
Falta de información	3	4.6	513.14
Cobro indebido	1	1.5	160.00
Incumplimiento de servicio	1	1.5	43.81
TOTAL	65	100.0	33,411.03

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	61	57.5	32,325.46
Resueltas	45	42.5	20,481.46
Acuerdo	37	34.9	15,473.52
Resolución de Fondo	8	7.5	5,007.94
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	106	100.0	52,806.92

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 2015-2020; pero cerradas en el 2021.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.