



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

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



***Diciembre, 2020***

**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 NOVIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	418	33.6	1,752.27	732,450.17
Falta de información	321	25.8	1,048.10	336,439.12
Incumplimiento de servicio	112	9.0	901.89	101,011.45
Incumplimiento de contrato	92	7.4	1,381.85	127,130.60
Resolución de contrato	65	5.2	187.04	12,157.41
Devolución de dinero	42	3.4	918.36	38,571.00
Anulación de contrato	41	3.3	190.49	7,810.15
Custodia de bien	37	3.0	792.03	29,305.03
Vicio oculto	35	2.8	2,553.74	89,380.87
Rescindir contrato	21	1.7	333.08	6,994.58
Cobro indebido	20	1.6	721.28	14,425.67
Daño y perjuicio	18	1.4	7,517.49	135,314.80
Venta engañosa	11	0.9	1,898.86	20,887.47
Veracidad de la publicidad	11	0.9	166.12	1,827.27
<b>TOTAL</b>	<b>1,244</b>	<b>100.0</b>	<b>1,329.35</b>	<b>1,653,705.59</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 noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	214	24.3	1,486.60	318,132.97
Acuerdo en audiencia/Varios	156	17.7	755.05	117,787.82
Pendiente constancia desistimiento	130	14.8	766.65	99,664.59
Desistimiento/Devolución	92	10.5	400.09	36,808.71
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	76	8.6	1,394.28	105,965.39
Resolución/Devolución	47	5.3	1,258.62	59,155.28
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	40	4.6	2,048.50	81,939.90
Resolución/Reparar	24	2.7	1,335.43	32,050.30
Transacción extrajudicial	23	2.6	2,664.59	61,285.54
Acuerdo en audiencia/Reparación	20	2.3	3,495.52	69,910.38
Resolución/Reemplazo	16	1.8	1,371.33	21,941.25
Abandono	16	1.8	1,172.19	18,754.96
Resoluciones/Varios	10	1.1	2,607.27	26,072.71
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.7	746.71	4,480.28
Acuerdo/Devolución	4	0.5	1,894.33	7,577.30
Acuerdo/Reemplazo	2	0.2	96.47	192.93
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>879</b>	<b>100.0</b>	<b>1,230.41</b>	<b>1,081,531.31</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 noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/12/20 Próxima 20/01/21**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	140
Electrodomésticos/equipos electrónicos	132
Celulares	99
Funerarias	95
Tv por cable	94
Almacén por departamentos	78
Hoteles o planes vacacionales	46
Agencia de autos	43
Telefonía	41
Taller de reparación de autos	35
Venta de autos usados	34
Agencias de viajes	30
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	30
Servicio de intermediación	25
Mueblerías	24
Mueblería/equipo electrónico	24
Repuestos para autos	19
Supermercados	17
Eventos artísticos	17
Líneas aéreas	15
Computadoras	13
Constructoras	12
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	12
Joyería/Relojerías	11
Servicios de instalación	10
Escuelas / colegio	10
Ópticas	10
Universidad	9
Clínicas	8
Servicios Profesionales	8
Ventas por internet	8
Almacén de ropa y calzados	7
Casa de empeño	7
Discoteca/Sala de eventos	7
Alquiler de autos	5
Ferreterías, materiales de construcción o similares	5
Zapaterías	5
Estaciones de gasolinas	4
Almacén de telas	4
Gimnasio y centros deportivos	4
Herrerías	3
Farmacias	3
Salón de belleza	3
Industrial	3
Servicios de grúas	3
Decoración	3
Remodelación	3
Agencia de motos	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Cursos de inglés	2
Materiales de construcción	2
Servicios de transporte particular	2
Distribuidoras e importadoras	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Lavautos	2
Almacén de bicicleta	1
Animales	1
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Seguros	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Centros de estéticas	1
Escuela de manejo	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,244</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 noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	58	95,680.84
Vicio oculto	24	48,348.46
Incumplimiento de contrato	23	37,498.86
Devolución de dinero	19	16,012.88
Cobro indebido	6	12,565.61
Incumplimiento de garantía	5	12,398.39
Daño y perjuicio	2	5,506.17
Resindir contrato	2	6,413.16
Incumplimiento de servicio	1	220.00
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>234,644.37</b>

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

**PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	27	63,447.77
Desistimiento	26	29,271.16
Resolución	21	37,366.79
Transacción extrajudicial	1	2,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>132,085.72</b>

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

..En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	8
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	5
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	4
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A	3
MELLOW SPRING INC.	3
NORBOT GROUP CORP.	3
PROMOTORA CPM, S.A	3
BOCAS INVESTMENT CORP.	2
DESARROLLADORA VISTA MAR, S.A	2
DESARROLLO SAN PABLO S.A.	2
GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC	2
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP	2
PROMOCIONES LAS PERLAS	2
THE GROUP REALTOR	2
TUCAN REAL ESTATE HOLDING	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	1
AQUA INVERSIONES , S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A.	1
COMATECA PANAMÁ, S.A.	1
COMILFON, S.A.	1
CONCEPTOS INMOBILIARIOS S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONSTRUCTORA CRISTO REY	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DALVIK, S.A	1
DELOS REALTY INC.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA RIO ABAJO, S.A./ RIO DE JANEIRO	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
DESARROLLO PERIFERICO, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A	1
DILINTER, S.A.	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	1
GRUPO DE DESARROLLO DEL OESTE, S.A	1
GRUPO F1	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
HAL BIENES RAICES	1
INMOBILIARIA CRESPO CASTILLO, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA LYKAR	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INMOBILIARIA VILLA ANDALUCIA, S.A.	1
INTERFINANCE ENTERPRISES CORP	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT S.A.	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LIMPA, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
NPU PANAMA, S.A	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS, INC	1
OPTIMIZA BUSINESS DEVELOPERS	1
PANAMA VIEJO RESIDENCE	1
PECHOS BRP, S.A.	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	1
PH AMITIE	1
PLAZA LIBERTADORES DEL OESTE, S.A. (URBANIZACION LA	1
PORTAL DEL BOSQUE S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOCIONES VISTA VOLCAN	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA MILLENIUM GROUP, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	1
PROMOTORA VILLA ALEANA, S.A.	1
PROMOTORAS NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A. / PEDRO BIENES RAICES	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SAG CONSTRUCTION, S.A.	1
SEVEN GREEN, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SKY MASTER ENTERPRISES, INC	1
SUCASA	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A. (TECOGSA)	1
THE GROUP INC.	1
TOCLAND, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A.	1
WU XIAN,S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 - NOVIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	107	64,095.12
Falta de información	11	9,597.65
Vicio oculto	4	1,934.48
Veracidad de la publicidad	4	218.65
Venta engañosa	3	877.36
Anulación de contrato	1	1,586.52
Custodia de bien	1	197.03
Incumplimiento de servicio	1	193.00
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>78,699.81</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 - NOVIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	58	40,345.90
Acuerdo	23	12,948.89
Resolución	12	7,752.00
Transacción extrajudicial	1	320.00
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>61,366.79</b>

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

....En los meses de marzo a noviembre 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 - NOVIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	23
PREMIER	20
FOTO SONIDO	13
PHOTURA	9
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	7
E-VISION	5
ELEKTRA	5
ÚNICA	4
DIGITAL CITY	3
SMART ZONE	3
SOUND N MUSIC	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
INVERSIONES LEYS S.A.	2
PANAFOTO	2
AUDIO MAXX	1
CC ZAMDEL EXPRES PAN	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CONFORT	1
DO IT CENTER	1
ELECTRODOMESTICOS LOS NARANJOS	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	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
PREMIER UNIVERSE, S.A	1
PTY TECHNOLOGY	1
RAENCO	1
SAMSUNG	1
SILVER MODA, S.A.	1
TECH & HOUSE	1
TITAN	1
TYMOX SERVICES	1
UNIVERSAL PHOTO	1
YD MOVIL	1
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>

Nota: En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	74	19,772.85
Falta de información	7	1,840.78
Incumplimiento de servicio	7	774.69
Custodia de bien	5	799.86
Devolución de dinero	4	1,063.35
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Venta engañosa	1	210.00
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>26,494.52</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	47	11,040.58
Acuerdo	16	3,467.53
Resolución	6	2,631.42
Transacción extrajudicial	1	275.00
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>17,414.53</b>

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

....En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANTIAGO MOVIL, S.A.	6
JIN XU SHOP	3
3 JACC	2
ANGIE SHOP	2
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	2
CELULAR MODA	2
CLARO PANAMÁ	2
ELEKTRO - SAM	2
ENCUENTRA 507	2
GS MOVIL	2
MOVICELL	2
MOVIL PHONE, S.A	2
MOVISTAR	2
NEW & MOVIL	2
SMART ZONE	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	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 CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO JK	1
CITY CENTER	1
DIGITAL 22	1
DISTRIBUIDORA BEST MARKET 88	1
DRAGON CELL	1
ELEKTRA	1
EYMARCELL07	1
H5 MOVILES	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
JINXU SHOP, S.A.	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
MOVIL SHOP	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
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>99</b>

Nota: En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	16	12,399.38
Falta de información	4	1,617.47
Incumplimiento de contrato	2	670.00
Incumplimiento de servicio	1	360.00
Venta engañosa	1	114.92
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>15,161.77</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	11	10,426.69
Desistimiento	6	2,104.81
Resoluciones	4	3,436.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>15,967.50</b>

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

...En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	3
CORPORACION ANCÓN	1
CREDIJAMAR, S.A.	1
DECORANDO	1
ECONO PRECIOS, S.A.	1
ELEKTRA	1
FURNITURE CITY	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
MULTIMAX	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SILLONES COMODOS	1
SLB SOLUTION, INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Nota: En los meses de marzo a noviembre 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 - NOVIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	23	341,999.67
Falta de información	11	45,778.74
Vicio oculto	2	31,465.66
Devolución de dinero	2	12,500.00
Incumplimiento de servicio	2	838.00
Venta engañosa	1	18,990.00
Custodia de bien	1	760.92
Cobro indebido	1	59.18
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>452,392.17</b>

Nota: En los meses de marzo a noviembre 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 - NOVIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	18	220,811.68
Acuerdo	13	150,072.97
Resolución	3	20,117.70
Transacción extrajudicial	2	24,899.95
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>415,902.30</b>

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

...En los meses de marzo a noviembre 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 - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	10
GRUPO SILABA	6
RICARDO PEREZ, S.A.	5
MOTORES JAPONESES	4
PANAMOTOR	3
BAHIA MOTORS	2
CONSULTENOS, S.A.	2
SUN MOTORS, S.A.	2
AUTO ITALIA	1
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
FORD CINCUENTENARIO	1
MASTER MOTORS PANAMA	1
PANAMEÑA DE MOTORES S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

Nota: En los meses de marzo a noviembre 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 - NOVIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<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 noviembre 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 - NOVIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	6	85,812.11
Desistimiento	4	30,882.00
Resolución/Devolución	1	520.34
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>122,714.45</b>

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

...En los meses de marzo a noviembre 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 - NOVIEMBRE DE 2020****Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<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 noviembre 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 ( hasta noviembre)**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.5	59,862.16
2016	302	15.2	371,459.57
2017	438	22.0	393,978.99
2018	427	21.4	560,390.99
2019	480	24.1	269,379.62
2020	237	11.9	437,149.58
<b>TOTAL</b>	<b>1,993</b>	<b>100.0</b>	<b>2,092,220.91</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 ( hasta noviembre)**

**Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021**

<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	17.8	286,129.69
2017	313	20.4	298,966.18
2018	409	26.6	352,663.57
2019	333	21.7	186,287.36
2020	150	9.8	74,184.18
<b>TOTAL</b>	<b>1,538</b>	<b>100.0</b>	<b>1,230,078.75</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión de quejas	233	98.3	436,194.98
Conciliación-Veracidad	4	1.7	954.60
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100.0</b>	<b>437,149.58</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	215	92.3	424,437.01
Falta de información	11	4.7	5,479.73
Vicio oculto	3	1.3	3,426.32
Cobro indebido	1	0.4	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.4	2,529.46
Devolución de dinero	1	0.4	188.82
Custodia de bien	1	0.4	101.64
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>100.0</b>	<b>436,194.98</b>

NOTA: En los meses de marzo a noviembre 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 NOVIEMBRE 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 noviembre 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 NOVIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>163</b>	<b>52.1</b>	<b>393,916.92</b>
<b>Resueltas</b>	<b>150</b>	<b>47.9</b>	<b>85,141.90</b>
Acuerdo	110	35.1	61,764.63
Resolución de Fondo	40	12.8	23,377.27
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100.0</b>	<b>479,058.82</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 noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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