



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

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



***Octubre, 2020***

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	271	33.8	1,959.74	531,090.38
Falta de información	214	26.7	1,011.90	216,545.92
Incumplimiento de contrato	66	8.2	1,244.91	82,164.23
Incumplimiento de servicio	57	7.1	988.05	56,318.69
Resolución de contrato	39	4.9	133.74	5,216.01
Anulación de contrato	32	4.0	217.05	6,945.67
Vicio oculto	23	2.9	2,827.52	65,032.85
Devolución de dinero	22	2.7	473.39	10,414.63
Custodia de bien	20	2.5	997.53	19,950.61
Rescindir contrato	17	2.1	30.91	525.51
Daño y perjuicio	15	1.9	1,651.60	24,773.95
Cobro indebido	10	1.2	1,186.91	11,869.07
Venta engañosa	9	1.1	187.06	1,683.50
Veracidad de la publicidad	6	0.7	121.84	731.05
<b>TOTAL</b>	<b>801</b>	<b>100.0</b>	<b>1,289.97</b>	<b>1,033,262.07</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 septiembre 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**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	153	23.4	1,427.66	218,432.52
Acuerdo en audiencia/Varios	128	19.5	691.97	88,572.61
Pendiente constancia desistimiento	79	12.1	581.99	45,977.16
Desistimiento/Devolución	71	10.8	396.77	28,170.86
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	61	9.3	1,514.95	92,411.83
Resolución/Devolución	35	5.3	1,075.32	37,636.29
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	30	4.6	1,703.21	51,096.36
Resolución/Reparar	21	3.2	1,371.01	28,791.16
Acuerdo en audiencia/Reparación	17	2.6	2,120.08	36,041.38
Resolución/Reemplazo	16	2.4	1,371.33	21,941.25
Transacción extrajudicial	15	2.3	1,903.14	28,547.14
Abandono	13	2.0	1,431.77	18,613.05
Resoluciones/Varios	7	1.1	3,245.66	22,719.59
Acuerdo/Devolución	3	0.5	2,465.77	7,397.30
Acuerdo/Reemplazo	2	0.3	96.47	192.93
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.3	1,767.34	3,534.67
Acuerdo/Reparación	1	0.2	16,795.00	16,795.00
Declara resuelto	1	0.2	300.00	300.00
<b>TOTAL</b>	<b>655</b>	<b>100.0</b>	<b>1,140.72</b>	<b>747,171.10</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 septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/11/20 Próxima 20/11/20**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	88
Funerarias	80
Inmobiliarias	76
Tv por cable	67
Celulares	63
Almacén por departamentos	45
Hoteles o planes vacacionales	29
Agencia de autos	28
Telefonía	26
Venta de autos usados	25
Taller de reparación de autos	22
Servicio de intermediación	22
Agencias de viajes	17
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	17
Mueblerías	13
Mueblería/equipo electrónico	12
Líneas aéreas	10
Escuelas / colegio	10
Joyería/Relojerías	9
Computadoras	7
Constructoras	8
Supermercados	8
Repuestos para autos	7
Servicios de instalación	7
Ópticas	7
Eventos artísticos	6
Universidad	6
Alquiler de autos	5
Casa de empeño	5
Discoteca/Sala de eventos	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Ventas por internet	5
Almacén de ropa y calzados	4
Clínicas	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Servicios Profesionales	4
Zapaterías	4
Estaciones de gasolinas	3
Salón de belleza	3
Almacén de telas	3
Servicios de grúas	3
Agencia de motos	3
Cursos de inglés	2
Materiales de construcción	2
Farmacías	2
Servicios de transporte particular	2
Industrial	2
Distribuidoras e importadoras	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Lavautos	2
Animales	1
Financieras	1
Herrerías	1
Seguros	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>801</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 septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	26	34,758.83
Incumplimiento de contrato	15	23,627.50
Vicio oculto	14	27,853.29
Devolución de dinero	10	5,776.88
Incumplimiento de garantía	5	12,398.39
Cobro indebido	4	10,474.15
Daño y perjuicio	2	5,506.17
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>120,395.21</b>

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

**PERÍODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdos	22	55,808.77
Desistimiento	17	22,286.23
Resolución	17	33,926.29
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>112,021.29</b>

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

..En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GREENWOOD DEVELOPMENT G PANAMA	3
MELLOW SPRING INC.	3
NORBOT GROUP CORP.	3
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
PANAMA VIEJO DEVELOPMENT CORP	2
PROMOCIONES LAS PERLAS	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
ALCAPA, S.A.	1
ALTOS DE MIRAFLORES, 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
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DELOS REALTY INC.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA RIO ABAJO, S.A./ RIO DE JANEIRO	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO F1	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICAR CORP.	1
INMOBILIARIA LYKAR	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
Inversiones Don Mingo S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
PH AMITIE	1
PORTAL DEL BOSQUE S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A	1
PROMOTORA CPM, S.A.	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
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SAG CONSTRUCTION, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SKY MASTER ENTERPRISES, INC	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	1
THE GROUP INC.	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>76</b>

NOTA: En los meses de marzo a septiembre 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 - SEPTIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	15	221,236.10
Incumplimiento de servicio	2	838.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Custodia de bien	1	760.92
Falta de información	8	44,697.66
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>298,998.34</b>

Nota: En los meses de marzo a septiembre 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 - SEPTIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	11	125,374.00
Acuerdo	9	95,764.13
Resolución	2	19,117.70
Transacción extrajudicial	1	12,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>252,755.83</b>

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

...En los meses de marzo a septiembre 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 - SEPTIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	8
MOTORES JAPONESES S.A.	4
GRUPO SILABA	3
PANAMOTOR	3
BAHIA MOTORS	2
CONSULTENOS, S.A.	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
SUN MOTORS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

Nota: En los meses de marzo a septiembre 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 - SEPTIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	16	146,362.43
Falta de información	6	43,882.40
Incumplimiento de contrato	1	520.34
Vicio oculto	1	3,230.92
Daño y perjuicio	1	2,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>195,996.09</b>

Nota: En los meses de marzo a septiembre 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 - SEPTIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdo	5	59,772.00
Desistimiento	4	30,882.00
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>96,154.00</b>

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

...En los meses de marzo a septiembre 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 - SEPTIEMBRE DE 2020****Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
SANDI AUTOS, S.A.	3
COBRO Y CREDITO MERCANTIL, S.A.	2
FAT CAR	2
PLATINUM CARS / COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
CMG CENTER RIO MINA	1
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	1
EURO PARTS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	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>25</b>

Nota: En los meses de marzo a agosto 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 - SEPTIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	72	50,346.75
Anulación de contrato	1	1,586.52
Venta engañosa	2	663.39
Vicio oculto	3	1,731.19
Falta de información	8	7,105.89
Veracidad de la publicidad	2	18.68
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>61,452.42</b>

NOTA: En los meses de marzo a septiembre 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 - SEPTIEMBRE DE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	46	23,338.69
Acuerdo	17	8,238.32
Resolución	11	7,228.51
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>38,805.52</b>

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

...En los meses de marzo a septiembre 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 - SEPTIEMBRE DE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
CC ZAMDEL EXPRESAN	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CONFORT	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
DIGITAL CITY	3
DO IT CENTER	1
E-VISION, S.A.	2
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELEKTRA	5
FOTO SONIDO	9
GRUPO PRIMO, S.A.	1
HAKOL GROUP S.A.	1
HOMEWORKS	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
INVERSIONES LEYS S.A.	1
MULTIMAX	14
PANAFOTO	2
PHOTURA	5
PHOTURA INTERNACIONAL	3
PREMIER	13
PTYTECHNOLOGY	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	4
SAMSUNG	1
SILVER MODA, S.A.	1
SMART ZONE	2
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE	1
ÚNICA	4
UNIVERSAL PHOTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>

Nota: En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	49	13,692.32
Falta de información	5	970.28
Incumplimiento de servicio	3	165.00
Custodia de bien	3	709.56
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Venta engañosa	1	210.00
Devolución de dinero	1	380.00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>18,160.15</b>

NOTA: En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	31	5,375.00
Acuerdo	11	2,448.00
Resolución	5	2,332.00
Transacción extrajudicial	1	275.00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>10,430.00</b>

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

...En los meses de marzo a septiembre 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 EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL  
PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
SANTIAGO MOVIL, S.A.	5
JIN XU SHOP	3
3 JACC	2
GS MOVIL	2
MOVICELL	2
MOVIL PHONE, S.A	2
MOVISTAR	2
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	2
6IN	1
ALMACEN MAX STORE	1
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL FAST	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL TEC	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELULAR MODA	1
CELULAR SHOP	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CITY CENTER	1
DIGITAL 22	1
DRAGON CELL	1
ELEKTRA	1
ENCUENTRA 507	1
H5 MOVILES	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MULTI ELECTRONIC	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
SMART ZONE	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
STOP CELULAR PTY	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
Ventas y Reparaciones Digital Las Tablas	1
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

Nota: En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	10	7,579.22
Incumplimiento de contrato	1	370.00
Venta engañosa	1	114.92
Falta de información	1	74.89
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>8,139.03</b>

NOTA: En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdo	8	8,618.95
Desistimiento	6	2,104.81
Resoluciones	4	3,436.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>14,159.76</b>

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

...En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	2
CORPORACION ANCÓN	1
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP. COLINEAL	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
LIFE HOME OFFICE, INC.	1
MUEBLERIA CENTROAMERICANA	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SLB SOLUTION, INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

Nota: En los meses de marzo a septiembre 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 septiembre)**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	5.7	59,862.16
2016	302	15.9	371,459.57
2017	438	23.0	393,978.99
2018	427	22.4	560,390.99
2019	480	25.2	269,379.62
2020	149	7.8	392,879.51
<b>TOTAL</b>	<b>1,905</b>	<b>100.0</b>	<b>2,047,950.84</b>

NOTA: En los meses de marzo a septiembre 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 septiembre)**

**Última Act. 20/10/2020 Próxima 20/11/2020**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	4.0	31,847.77
2016	274	18.5	286,129.69
2017	313	21.2	298,966.18
2018	409	27.7	352,663.57
2019	333	22.5	186,287.36
2020	90	6.1	38,923.46
<b>TOTAL</b>	<b>1,478</b>	<b>100.0</b>	<b>1,194,818.03</b>

NOTA: En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	147	98.7	392,372.91
Conciliación	2	1.3	506.60
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100.0</b>	<b>392,879.51</b>

NOTA: En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	134	91.2	383,246.50
Falta de información	7	4.8	2,949.81
Vicio oculto	3	2.0	3,426.32
Cobro indebido	1	0.7	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.7	2,529.46
Devolución de dinero	1	0.7	188.82
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100.0</b>	<b>392,372.91</b>

NOTA: En los meses de marzo a septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la publicidad	2	100.0	506.60
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0</b>	<b>506.60</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 septiembre 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 SEPTIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>116</b>	<b>56.3</b>	<b>371,665.06</b>
<b>Resueltas</b>	<b>90</b>	<b>43.7</b>	<b>49,881.18</b>
Acuerdo	72	35.0	41,164.24
Resolución de Fondo	18	8.7	8,716.94
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>100.0</b>	<b>421,546.24</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 septiembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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