



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

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



Mayo, 2021

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	274	33.9	982.33	269,158.07
Falta de información	234	29.0	885.17	207,129.97
Incumplimiento de servicio	74	9.2	723.02	53,503.35
Resolución de contrato	66	8.2	193.94	12,800.31
Incumplimiento de contrato	40	5.0	1,266.36	50,654.47
Devolución de dinero	26	3.2	1,181.76	30,725.64
Anulación de contrato	26	3.2	232.74	6,051.25
Vicio oculto	22	2.7	2,503.35	55,073.68
Cobro indebido	13	1.6	141.28	1,836.65
Veracidad de la publicidad	8	1.0	182.50	1,460.03
Custodia de bien	7	0.9	532.21	3,725.44
Daños y perjuicios	6	0.7	1,252.26	7,513.58
Venta engañosa	6	0.7	345.31	2,071.86
Mercancía defectuosa	3	0.4	224.03	672.10
Resindir contrato	3	0.4	26.33	79.00
TOTAL	808	100.0	869.38	702,455.40

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia desistimiento	95	26.5	538.16	51,125.04
Desistimiento	84	23.5	281.34	23,632.25
Desistimiento/Devolución	66	18.4	518.43	34,216.06
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	25	7.0	889.23	22,230.79
Acuerdo en audiencia/Varios	22	6.1	299.44	6,587.72
Resolución/Devolución	19	5.3	1,640.18	31,163.43
Resolución/Reemplazo	10	2.8	844.45	8,444.50
Transacción extrajudicial	9	2.5	544.30	4,898.71
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	8	2.2	765.21	6,121.70
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	2.0	596.03	4,172.23
Resolución/Reparar	3	0.8	982.18	2,946.54
Acuerdo/Reemplazo	3	0.8	465.97	1,397.91
Resoluciones/Varios	3	0.8	258.48	775.45
Abandono	3	0.8	22.83	68.50
Acuerdo/Devolución	1	0.3	100.00	100.00
TOTAL	358	100.0	552.74	197,880.83

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 Y VEHICULO A MOTOR
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/21 Próxima 20/06/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	86
Celulares	79
Electrodomésticos/equipos electrónicos	73
Agencia de autos	58
Almacén por departamentos	55
Tv por cable	53
Funerarias	43
Venta de autos usados	36
Mueblería/equipo electrónico	32
Hoteles o planes vacacionales	31
Telefonía	30
Agencias de viajes	28
Mueblerías	24
Repuestos para autos	21
Taller de reparación de autos	21
Escuelas / colegio	20
Eventos artísticos	18
Gimnasio y centros deportivos	17
Clínicas	16
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	14
Servicio de intermediación	13
Líneas aéreas	12
Comunicaciones / internet	11
Supermercados	11
Universidad	11
Discoteca/Sala de eventos	10
Computadoras	9
Ferreterías, materiales de construcción o similares	9
Joyería/Relojerías	7
Ventas de colchones	7
Alquiler de autos	5
Herrerías	5
Remodelación	5
Cursos varios	4
Ópticas	4
Servicios Profesionales	4
Constructoras	3
Materiales de construcción	3
Servicios de instalación	3
Salón de belleza	3
Almacén de ropa y calzados	2
Estaciones de gasolinas	2
Motores (no autos)	2
Restaurantes / fondas	2
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	2
Útiles de oficinas	2
Servicios de grúas	2
Fábricas de muebles	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Centros de estéticas	2
Otros	2
Agencia de motos	2
Almacén de bicicleta	1
Bancos	1
Casa de empeño	1
Cursos de inglés	1
Pinturas	1
Fumigadoras	1
Farmacias	1
Librerías	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Dentista	1
Bienes y raíces	1
Servicios Eléctricos	1
Sedería/Sastrería	1
Ventas por internet	1
TOTAL	931

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	61	29,022.73
Falta de información	7	5,368.85
Devolución de dinero	2	556.38
Custodia de bien	1	695.49
Veracidad de la publicidad	1	513.58
Venta engañosa	1	38.51
TOTAL	73	36,195.54

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 ABRIL 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	35	16,916.17
Acuerdo	11	5,965.82
Resolución	5	1,764.56
Transacción extrajudicial	2	2,190.42
TOTAL	53	26,836.97

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 ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	13
PREMIER	12
ELEKTRA	5
E-VISION	4
FOTO SONIDO	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	3
NOVEY	2
PHOTURA	2
BIARRTZ HOLDING, INC (CREDITOS BAHÍA)	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CONTACTO MOVIL	1
DIGITAL CITY	1
EL MACHETAZO	1
ELECTRA PANAMA, S.A.	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
ELECTRONICA MIAMI	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
FAST DEPOT	1
FOTO PLAZA	1
GRUPO MEGA	1
HAYAT	1
KAS, S.A.	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LALA FREE ZONE S.A	1
MUEBLES DEL PACÍFICO, S.A.	1
PRESTA ME 207	1
PTY TEC COMPUTER SHOP	1
SAMSUNG	1
SIMACHINE	1
SONICEL	1
SONITEC	1
STORE HOME, S.A.	1
SUPER OUTLET	1
TECH & HOUSE	1
TECHNOLOGY HOUSE	1
TOTAL	73

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	57	15,112.98
Incumplimiento de servicio	7	428.00
Falta de información	5	2,580.20
Resolución de contrato	3	656.74
Custodia de bien	2	990.90
Venta engañosa	2	484.00
Vicio oculto	1	1,764.37
Devolución de dinero	1	604.99
Incumplimiento de contrato	1	260.00
TOTAL	79	22,882.18

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 ABRIL 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	18	3,211.71
Resolución	5	1,941.45
Acuerdo	4	1,288.10
Transacción extrajudicial	1	195.00
TOTAL	28	6,636.26

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 ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL 4 ALTOS	6
JIN XU SHOP	4
CLARO PANAMÁ	3
KEN'S SHOP	3
MAC STORE	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
REDPRECIO.COM	2
ADELANTOS	1
AMRT ZONE PANAMA	1
ANGIE SHOP	1
ARATERA, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL FELIZ	1
CELL ONE MOBILE	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULAR MODA	1
CELULARES PANAMA	1
CITY CENTER	1
DIGICEL	1
DIGITAL PHONES	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA Y ACCESORIOS LA CENTRAL	1
ELEKTRO - SAM	1
ENTER MIX	1
ESTEFANY MOVIL	1
FAS DEPOT	1
FAST SERVICE CENTERS	1
GRUPO DE COMUNICACIÓN DIGITAL	1
JONNY CELL, S.A.	1
JUCA PANAMA, SUCURSAL	1
MAX MOVIL CENTER, S.A.	1
MELODY MOBILE	1
METRO MOBILE	1
MICELLPTY	1
MIKE STORE	1
MOVIL PLUS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
MY PHONE Y JOYERIA	1
NEW & MOVIL	1
OUTLET PHONE	1
PTY SHOPPING	1
SKY OFFICE	1
SKY PANAMÁ	1
SMART CELL MOVIL	1
SMART ZONE	1
SOLUNEX	1
SONAM'S	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL EXPRESS	1
TECH MOVIL	1
TECNO FIX	1
TOP MOBILE	1
WORL CELLULAR	1
X-MOVIL	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
Y D MOVIL	1
YAU STORE	1
YD MOVIL	1
ZONATEC	1
TOTAL	79

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	17	15,042.53
Falta de información	1	1,533.16
Anulación de contrato	1	1,263.00
Venta engañosa	1	928.80
Vicio oculto	1	490.00
Incumplimiento de servicio	1	434.00
Cobro indebido	1	150.91
Veracidad de la publicidad	1	2.14
TOTAL	24	19,844.54

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 ABRIL 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	5	5,255.69
Acuerdo	3	4,365.11
Resoluciones	3	1,690.18
TOTAL	11	11,310.98

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 ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	7
FURNITURE CITY	2
SAMBEL MUEBLES, S.A.	2
CRÉDITOS MON MAR	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL. S.A.	1
GRUPO EMMA, S.A. / EMMA STORE	1
GRUPO MEGA	1
HOME CENTER DECOR	1
LA EMPRESA MUEBLES JAMAR PANAMA S.A.	1
MEGA HAHOUSE CHITRE	1
MIXO, S.A.	1
MUEBLERIA ALISSE	1
MUEBLERIA NANA	1
MULTI HOGAR	1
MULTIEBANISTAS	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
TOTAL	24

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	49	866,843.10
Falta de información	5	31,998.00
Vicio oculto	2	40,022.80
Devolución de dinero	1	20,995.00
Incumplimiento de servicio	1	6,848.32
TOTAL	58	966,707.22

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 ABRIL 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	20	212,831.81
Acuerdo	3	43,318.47
Resolución	1	274.06
TOTAL	24	256,424.34

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 ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	22
PETROAUTOS, S.A.	10
PANAMOTOR	8
RICARDO PEREZ, S.A.	8
BAHIA MOTORS	4
GRUPO MANTENEQUIPOS INC	2
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
MOTORES JAPONESES	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	58

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	32	275,831.31
Falta de información	3	41,190.00
Incumplimiento de contrato	1	6,580.00
TOTAL	36	323,601.31

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 ABRIL 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	12	61,040.78
Acuerdo	1	4,400.00
TOTAL	12	61,040.78

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 ABRIL 2021****Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	4
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	4
PLATINIUM CARS GROUP	3
ROCK CAR AUTOS USADOS	3
SANDI AUTOS	3
SUPERAUTOS	3
CARS 4V PANAMA S.A.	2
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
PETROAUTOS, S.A.	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS S.A.	2
AUTO DEAL	1
AUTO MAX ENTERPRISE CORP	1
AUTOS COOL S.A.	1
CREDICLARO S.A.	1
FINANCIERA ITSMHUS CAPITAL S.A. / ITSMHUS CAPITAL GROUP	1
MELA PATEL AUTOS, S.A.	1
MP AUTOS	1
UNIVERSAL MOTORS, S.A.	1
TOTAL	36

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 (hasta abril)

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	5.1	59,862.16
2016	302	14.0	371,459.57
2017	438	20.4	393,978.99
2018	427	19.9	560,390.99
2019	480	22.3	269,379.62
2020	257	11.9	141,189.19
2021	138	6.4	76,297.21
TOTAL	2,151	100.0	1,872,557.73

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**QUEJAS RESUELTAS AL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2021 (hasta abril)

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.5	31,847.77
2016	274	16.4	286,129.69
2017	313	18.7	298,966.18
2018	409	24.5	352,663.57
2019	333	19.9	186,287.36
2020	158	9.4	87,137.11
2021	126	7.5	67,080.94
TOTAL	1,672	100.0	1,310,112.62

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión de quejas	138	100.0	76,297.21
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	138	100.0	76,297.21

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	123	89.1	69,360.36
Vicio oculto	5	3.6	3,491.31
Falta de información	5	3.6	1,965.02
Devolución de dinero	2	1.4	628.07
Cobro indebido	1	0.7	160.00
Incumplimiento de servicio	1	0.7	43.81
Venta engañosa	1	0.7	648.64
TOTAL	138	100.0	76,297.21

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	94	42.7	55,868.55
Resueltas	126	57.3	67,080.94
Acuerdo y Desistimiento	105	47.7	50,733.69
Resolución de Fondo	21	9.5	16,347.25
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	220	100.0	122,949.49

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.