



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

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



***Agosto, 2021***

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	450	32.7	465.62	209,527.26
Falta de información	423	30.7	829.85	351,028.42
Incumplimiento de servicio	122	8.9	754.21	92,014.20
Resolución de contrato	102	7.4	182.18	18,582.59
Incumplimiento de contrato	63	4.6	1,344.64	84,712.17
Devolución de dinero	47	3.4	1,215.55	57,130.76
Anulación de contrato	43	3.1	201.53	8,665.98
Vicio oculto	32	2.3	1,552.23	49,671.20
Cobro indebido	28	2.0	547.48	15,329.49
Custodia de bien	19	1.4	434.90	8,263.17
Veracidad de la publicidad	17	1.2	237.17	4,031.96
Daños y perjuicios	11	0.8	1,430.33	15,733.64
Venta engañosa	9	0.7	480.77	4,326.89
Rescindir contrato	6	0.4	250.79	1,504.72
Mercancía defectuosa	4	0.3	253.03	1,012.10
Aclaración de contrato	1	0.1	75.00	75.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,377</b>	<b>100.0</b>	<b>669.29</b>	<b>921,609.55</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.

**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 JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Pendiente constancia desistimiento	195	26.5	487.64	95,088.94
Desistimiento	179	24.4	287.35	51,435.72
Desistimiento/Devolución	114	15.5	618.65	70,525.72
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	59	8.0	887.57	52,366.34
Acuerdo en audiencia/Varios	54	7.3	474.39	25,617.24
Resolución/Devolución	37	5.0	1,888.52	69,875.12
Resolución/Reemplazo	19	2.6	741.72	14,092.63
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	17	2.3	565.52	9,613.90
Acuerdo en audiencia/Reparación	14	1.9	1,273.71	17,831.98
Transacción extrajudicial	14	1.9	599.74	8,396.39
Abandono	9	1.2	97.57	878.14
Resolución/Reparar	8	1.1	1,150.07	9,200.58
Resoluciones/Varios	8	1.1	380.25	3,041.99
Acuerdo/Reemplazo	4	0.5	397.62	1,590.49
Acuerdo/Devolución	3	0.4	289.98	869.95
Resolución/Cumplir	1	0.1	1,262.57	1,262.57
<b>TOTAL</b>	<b>735</b>	<b>100.0</b>	<b>587.33</b>	<b>431,687.70</b>

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 QUEJA  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/21 Próxima 20/09/21**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	170
Electrodomésticos/equipos electrónicos	153
Celulares	131
Almacén por departamentos	88
Tv por cable	83
Funerarias	76
Hoteles o planes vacacionales	48
Telefonía	48
Mueblería/equipo electrónico	46
Mueblerías	42
Agencias de viajes	38
Líneas aéreas	31
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	30
Gimnasio y centros deportivos	28
Clínicas	26
Eventos artísticos	25
Escuelas / colegio	25
Universidad	21
Computadoras	19
Servicio de intermediación	18
Supermercados	15
Discoteca/Sala de eventos	14
Fábricas de muebles	14
Servicios Profesionales	14
Ferreterías, materiales de construcción o similares	13
Comunicaciones / internet	12
Ópticas	10
Ventas de colchones	10
Herrerías	8
Joyería/Relojerías	8
Bienes y raíces	8
Remodelación	8
Materiales de construcción	7
Cursos varios	6
Casa de empeño	5
Constructoras	5
Salón de belleza	5
Distribuidoras e importadoras	5
Almacén de ropa y calzados	4
Bancos	4
Farmacias	4
Servicios de instalación	4
Centros de estéticas	4
Repuestos para autos	3
Restaurantes / fondas	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Fumigadoras	3
Dentista	3
Cursos de inglés	2
Lavanderías o lavamáticos	2
Taller de reparación de autos	2
Útiles de oficinas	2
Servicios de grúas	2
Servicios Eléctricos	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Sedería/Sastrería	2
Almacén de bicicleta	1
Animales	1
Cobranzas	1
Cooperativas	1
Envío de dinero	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolinas	1
Motores (no autos)	1
Pinturas	1
Librerías	1
Imprenta y copiadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Casinos	1
Zapaterías	1
Ventas por internet	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,377</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.

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

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	96	148,077.75
Vicio oculto	24	41,327.95
Incumplimiento de contrato	19	30,873.93
Devolución de dinero	17	23,111.74
Incumplimiento de garantía	8	10,935.89
Cobro indebido	4	7,698.01
Resindir contrato	2	1,399.40
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>263,424.67</b>

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

**PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	45	55,353.91
Acuerdos	22	47,064.01
Resoluciones	14	46,411.02
Transacción extrajudicial	1	1,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>150,628.94</b>

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 JULIO 2021

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	16
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	5
PROMOTORA CPM, S.A.	5
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	4
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	4
MYSTIC TOWERS, S.A.	4
SK Y MASTER ENTERPRISES, INC	4
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
EL LAUREL DEL ESPINO, S.A.	2
EL ROBLEDAL	2
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA CONCASA, S.A.	2
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, S.A.	2
REPRESENTACIONES CABSА, S.A.	2
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	2
SUCASA	2
VIVIENDAS MADISON, S.A.	2
BAGALA DEVELOPMENTS, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, S.A.	1
BELLA LUNA ONE, S.A.	1
BRISAS DE TANARA, S.A.	1
CASCO VIEW	1
CM SOLUCIONES	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COLINA DE BONANZA	1
COLINAS DE ARRAJAN, S.A.	1
COMERCIALIZADORA VILMA	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DE LOS REALTY, INC	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO SANTA MONICA, S.A.	1
DESARROLLOS CANTABRIA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	1
DESARROLLOS METROPOLIS, S.A.	1
DESARROLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DON BOSCO DEVELOPMENT, S.A.	1
EDISON GARDENS CORP	1
ETAPA UNO PDB ,S.A.	1
FINANCIERA COMERCIAL TORRION, S.A.	1
FOREST PARK PANAMÁ INC.	1
FULTON ASSETS CORP	1
GENOVIX, S.A.	1
GREEN DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO LOS PUEBLOS	1
GRUPO REAL INTERNACIONAL, S.A.	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA A Y C, S.A.	1
INMOBILIARIA AGROPECUARIA DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA CAMIJURA S.A.	1
INMOBILIARIA DON ANTONIO, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP	1
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INTER FINANCE ENTERPRISES CORP	1
INVERSIONES & C.M. S.A	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CARSAM, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
JARDINES DE LA MITRA, S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LA RESERVA VILLA ZAITA, INC	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION	1
LOS NARANJOS DEL ESPINO, S.A.	1
LUCKY ACES INC	1
LUXOR SKY CORP	1
MELLOW SPRING INC	1
MYSTIC VALLEY, S.A. Y THE GROUP PANAMA	1
OCEAN REEF MARINA	1
OM CONSTRUCCIONES, S.A.	1
OMEGA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
PARAISO VILLAGE, S.A.	1
PLAYA ESCONDIDA BEACH FRONT	1
PLAZA LIBERTADORES DEL OESTE, S.A.	1
PORTAL DEL SOL INVESTMENT, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIONES SAN MIGUEL S.A.	1
PROMOCIONES VISTA VOLCAN	1
PROMOTORA AGUADULCE S.A.	1
PROMOTORA BESCO, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMÁ	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA MILLENIUM GROUP, S.A.	1
PROMOTORA MIRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TOWER 50, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, S.A.	1
RESIDENCIAL EUROPA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA BLANCA PACORA	1
RESIDENCIAL VILLAS DE BAGALA	1
ROYALTY DEVELOPERS, S.A.	1
SAIDAN INVESTMENTS INC	1
SAN LORENZO PROPERTY	1
SENDEROS DE ARRAIJAN, S.A.	1
SIGNATURE POINT, S.A.	1
SILKA CELIBETH VILLARREAL MENDOZA	1
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
SUDAMERICANA ECO TECH, S.A.	1
TECNICOS EN CONSTRUCCIONES GENERALES, S.A. (TECOGSA)	1
THE HUB/ INMOBILIARIA MARJARIZO REAL ESTATE	1
URBANIA	1
URBANIA DEVELOPER	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
VILLAS DE LA COLONIA S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>

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 JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	130	63,160.21
Falta de información	11	7,050.73
Vicio oculto	3	3,892.82
Incumplimiento de servicio	3	1,473.55
Devolución de dinero	2	556.38
Custodia de bien	1	695.49
Veracidad de la publicidad	1	513.58
Incumplimiento de contrato	1	70.00
Venta engañosa	1	38.51
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>77,451.27</b>

**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 JULIO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	58	24,197.87
Acuerdo	23	12,201.48
Resolución	15	8,974.76
Transacción extrajudicial	3	2,375.42
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>47,749.53</b>

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 JULIO 2021**

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	22
MULTIMAX	18
ELEKTRA	11
FOTO SONIDO	9
NOVEY	7
E-VISION	5
PHOTURA	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
PANAFOTO	3
SUPER OUTLET	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
CENTRO DE AGENCIAS	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
PTY TEC COMPUTER SHOP	2
SOUND N MUSIC	2
TECH & HOUSE	2
BALBOA FURNITURE	1
BIARRITZ HOLDING, INC (CREDITOS BAHÍA)	1
CONTACTO MOVIL	1
CREDI HOGAR	1
DIGITAL CITY	1
DO IT CENTER	1
ECOCENTER	1
ECONOHOGAR	1
EL MACHETAZO	1
ELECTRA PANAMA, S.A.	1
ELECTRO-COM	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
ELECTRONICA MIAMI	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA T.E.E.V.A.	1
EVISION	1
FAST DEPOT	1
FCC SMART ALBROOK, S.A.	1
FOTO PLAZA	1
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	1
GRUPO MEGA	1
HAYAT	1
INVERSIONES DEL ATLANTICO 2020, S.A.	1
KAS, S.A.	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LALA FREE ZONE S.A	1
MASTERS TECHNOLOGY	1
MEGA ELECTRONIC CORP. MUSIC PLANET	1
MUEBLES DEL PACÍFICO, S.A.	1
MULTIMAK	1
MUNDO CELULAR	1
PHONE STORE PTY	1
PHOTURA INTERNACIONAL	1
PRESTA ME 207	1
RODELAG	1
SAMSUNG	1
SANBEL MUEBLES, S.A.	1
SEARCH ENGIEN BUSINESS, INC	1
SIMACHINE	1
SIRENA ELECTRONICS	1
SONICEL	1
SONITEC	1
STORE HOME, S.A.	1
SUPER CENTRO CORONA	1
SYSCOM STORE	1
TECHNOLOGY HOUSE	1
ÚNICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	98	26,671.08
Incumplimiento de servicio	10	498.00
Falta de información	8	4,456.25
Custodia de bien	6	2,349.13
Resolución de contrato	3	656.74
Devolución de dinero	2	1,016.59
Venta engañosa	2	484.00
Vicio oculto	1	1,764.37
Incumplimiento de contrato	1	260.00
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>38,156.16</b>

**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 JULIO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	37	7,963.97
Acuerdo	8	3,633.28
Resolución	6	2,181.45
Transacción extrajudicial	1	195.00
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>13,973.70</b>

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 JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL 4 ALTOS	6
JIN XU SHOP	5
CLARO PANAMÁ	3
KEN'S SHOP	3
PHONE STORE PTY	3
BEAUTY MOVIL	2
CELL & ELECTRONIC	2
CELULAR MODA	2
CELULARES PANAMA	2
JONYCELL, S.A.	2
MAC STORE	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
MELODY MOBILE	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
REDPRECIO.COM	2
SMART ZONE	2
ADELANTOS	1
ALVARO ELECTRONICS PANAMA	1
ANGIE SHOP	1
ARATERA, S.A.	1
ATTENZA ELECTRONICS, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL FELIZ	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL PLANET	1
CELL PLUS	1
CELL UNIVERSE	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULAR IN	1
CELULAR OUTLET	1
CENTRO CELULARES DORADO, S.A.	1
CENTRO JK	1
CITY CENTER	1
CREDIYA, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PHONE	1
EL SURTIDOR 2	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA NUR	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA Y ACCESORIOS LA CENTRAL	1
ELECTRONICA Y CELULARES JESSY	1
ELEKTRO - SAM	1
ENCUENTRA 507	1
ENTER MIX	1
ESTEFANY MOVIL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FAS DEPOT	1
FAST SERVICES CENTER	1
GRUPO DE COMUNICACIÓN DIGITAL	1
GRUPO DE COMUNICACIONES DIGITALES, S.A.	1
GRUPO TECH PTY	1
GS MOVIL	1
H&L MOBILE	1
HYPER MEDIA STORE	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL	1
KEISHOP PANAMA	1
LUNA CELL	1
LUPI CELL	1
M&I TECHNOLOGY, S.A.	1
MAX MOVIL CENTER, S.A.	1
MC STORE	1
METRO MOBILE	1
MICELLPTY	1
MIKE STORE	1
MOVIL FOREVER	1
MOVIL PHONE JOYERIA	1
MOVIL PLUS	1
MOVIL STOP	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A & A	1
MY PHONE Y JOYERIA	1
NEW & MOVIL	1
OUTLET PHONE	1
PANACELL	1
POWER PHONE	1
PTY SHOPPING	1
ROYAL MOVIL KL	1
SKY OFFICE	1
SMART CELL MOVIL	1
SOLUNEX	1
SONAM'S	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL EXPRESS	1
SUPER MOVIL STEVEN	1
SURTI CENTRO PANAMÁ, S.A.	1
TC MOBILE CENTER	1
TECH MOVIL	1
TECNO BYTE STORE, S.A.	1
TECNO FIX	1
TECNOFIX	1
TIENDITA VIRTUAL IPHONE	1
TOP MOBILE	1
TPUCH MOVIL	1
UNIVERSO CELL	1
WORLD CELLULAR	1
X-MOVIL	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
Y D MOVIL	1
YAU STORE	1
YD MOVIL	1
ZONATEC	1
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	26	21,070.16
Falta de información	7	3,663.75
Incumplimiento de servicio	2	1,064.00
Incumplimiento de contrato	1	1,371.00
Anulación de contrato	1	1,263.00
Venta engañosa	1	928.80
Vicio oculto	1	490.00
Devolución de dinero	1	404.00
Cobro indebido	1	150.91
Veracidad de la publicidad	1	2.14
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>30,407.76</b>

**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 JULIO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	13	12,610.36
Acuerdo	7	9,248.20
Resoluciones	5	3,331.77
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>25,190.33</b>

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 JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	12
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
ARTE & MUEBLES ESTILO Y ELEGANCIA	2
FURNITURE CITY	2
SILLONES COMODOS	2
ARTES & MUEBLES	1
ASHLEY HOME STORE	1
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	1
CREDI-MUEBLES	1
CRÉDITOS MON MAR	1
ECONOPRECIOS, S.A.	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL, S.A.	1
GANGAS PENONOME	1
GRUPO EMMA, S.A. / EMMA STORE	1
GRUPO MEGA	1
HOME CENTER DECOR	1
JAMAR	1
MEGA HOUSE CHITRE	1
MIXO, S.A.	1
MONTARANA DESING	1
MUEBLERIA ALISSE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLES MODERNOS/GRUPO R y S INTERNACIONAL, S.A.	1
MULTI HOGAR	1
MULTIEBANISTAS	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

**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 julio )**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)®	109	4.8	60,374.69
2016®	302	13.3	234,413.08
2017®	438	19.3	396,364.81
2018®	427	18.8	263,025.29
2019®	480	21.1	269,435.22
2020®	257	11.3	141,221.17
2021	261	11.5	142,976.24
<b>TOTAL</b>	<b>2,274</b>	<b>100.0</b>	<b>1,507,810.50</b>

® Datos revisados.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: 2015 - 2021 ( hasta julio )**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
2015 (oct-dic)®	59	3.3	32,360.30
2016®	274	15.1	217,894.82
2017®	313	17.3	230,112.30
2018®	411	22.7	227,511.98
2019®	352	19.4	194,816.42
2020®	175	9.7	97,083.44
2021	226	12.5	128,508.40
<b>TOTAL</b>	<b>1,810</b>	<b>100.0</b>	<b>1,128,287.66</b>

® Datos revisados

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

**PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	261	100.0	142,976.24
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>100.0</b>	<b>142,976.24</b>

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

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

**PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	234	89.7	132,736.93
Falta de información	12	4.6	3,064.91
Vicio oculto	7	2.7	5,325.24
Cobro indebido	2	0.8	181.40
Devolución de dinero	2	0.8	628.07
Incumplimiento de contrato	1	0.4	181.79
Incumplimiento de servicio	1	0.4	43.81
Venta engañosa	1	0.4	648.64
Custodia de bien	1	0.4	165.45
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>100.0</b>	<b>142,976.24</b>

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

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

**PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>164</b>	<b>42.1</b>	<b>91,300.33</b>
<b>Resueltas</b>	<b>226</b>	<b>57.9</b>	<b>128,508.40</b>
Acuerdo y Desistimiento	174	44.6	91,082.45
Resolución de Fondo	52	13.3	37,425.95
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100.0</b>	<b>219,808.73</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 2015-2020; pero cerradas en el 2021.

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