



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

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



Julio, 2021

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	391	32.9	456.98	178,679.72
Falta de información	358	30.2	871.52	312,003.78
Incumplimiento de servicio	103	8.7	762.86	78,574.13
Resolución de contrato	89	7.5	182.12	16,208.50
Incumplimiento de contrato	58	4.9	1,362.31	79,014.07
Devolución de dinero	42	3.5	1,292.27	54,275.51
Anulación de contrato	38	3.2	169.21	6,429.99
Vicio oculto	29	2.4	2,226.51	64,568.71
Cobro indebido	25	2.1	608.08	15,201.94
Custodia de bien	15	1.3	468.02	7,020.25
Veracidad de la publicidad	14	1.2	278.44	3,898.10
Venta engañosa	9	0.8	695.85	6,262.69
Daños y perjuicios	8	0.7	1,554.28	12,434.26
Resindir contrato	5	0.4	295.68	1,478.40
Mercancía defectuosa	3	0.3	224.03	672.10
TOTAL	1,187	100.0	704.90	836,722.15

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia desistimiento	163	26.9	471.04	76,779.43
Desistimiento	141	23.2	289.82	40,864.46
Desistimiento/Devolución	95	15.7	584.57	55,534.35
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	51	#¡DIV/0!	871.26	44,434.16
Acuerdo en audiencia/Varios	47	7.7	475.39	22,343.10
Resolución/Devolución	32	5.3	1,888.53	60,433.05
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	17	2.8	565.52	9,613.90
Resolución/Reemplazo	16	2.6	815.58	13,049.21
Acuerdo en audiencia/Reparación	12	2.0	1,179.97	14,159.67
Transacción extrajudicial	12	2.0	685.20	8,222.39
Resolución/Reparar	6	1.0	1,314.97	7,889.83
Abandono	6	1.0	97.01	582.03
Resoluciones/Varios	4	0.7	249.85	999.40
Acuerdo/Reemplazo	3	0.5	465.97	1,397.91
Resolución/Cumplir	1	0.2	1,262.57	1,262.57
Acuerdo/Devolución	1	0.2	100.00	100.00
TOTAL	607	#¡DIV/0!	589.23	357,665.46

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/21 Próxima 20/08/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	145
Electrodomésticos/equipos electrónicos	127
Celulares	113
Almacén por departamentos	78
Tv por cable	76
Agencia de autos	69
Venta de autos usados	61
Funerarias	61
Hoteles o planes vacacionales	44
Mueblería/equipo electrónico	42
Agencias de viajes	40
Telefonia	39
Mueblerías	38
Repuestos para autos	34
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	29
Taller de reparación de autos	27
Gimnasio y centros deportivos	26
Clínicas	23
Escuelas / colegio	23
Eventos artísticos	22
Líneas aéreas	20
Universidad	19
Servicio de intermediación	17
Computadoras	15
Discoteca/Sala de eventos	14
Ferreterías, materiales de construccion o similares	13
Supermercados	13
Comunicaciones / internet	11
Fábricas de muebles	11
Servicios Profesionales	11
Opticas	9
Ventas de colchones	8
Joyería/Relojerías	7
Remodelación	7
Herrerías	6
Bienes y raices	6
Alquiler de autos	5
Constructoras	5
Materiales de construcción	5
Servicios de instalación	4
Salón de belleza	4
Distribuidoras e importadoras	4
Cursos varios	4
Almacén de ropa y calzados	3
Bancos	3
Restaurantes / fondas	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Fumigadoras	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Servicios de grúas	3
Dentista	3
Casa de empeño	2
Cursos de inglés	2
Motores (no autos)	2
Farmacias	2
Útiles de oficinas	2
Centros de estéticas	2
Servicios Eléctricos	2
Sedería/Sastrería	2
Agencia de motos	2
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cooperativas	1
Envío de dinero	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolinas	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Pinturas	1
Librerías	1
Imprenta y copadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Casinos	1
Ventas por internet	1
TOTAL	1,387

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	76	120,143.43
Vicio oculto	22	38,502.95
Incumplimiento de contrato	19	30,873.93
Devolución de dinero	17	23,111.74
Incumplimiento de garantía	6	6,257.73
Cobro indebido	3	7,597.47
Resindir contrato	2	1,399.40
TOTAL	145	227,886.65

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	38	52,043.84
Acuerdos	19	41,863.01
Resoluciones	11	40,030.10
Transacción extrajudicial	1	1,800.00
TOTAL	69	135,736.95

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	14
PROMOTORA CPM, S.A.	5
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	4
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A.	4
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	4
SKY MASTER ENTERPRISES, INC	4
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	3
MYSTIC TOWERS, S.A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
EL ROBLEDAL	2
LA RESERVA VILLA ZAITA INC.	2
MATERIALES VISTA BAHIA, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA CONCASA, S.A.	2
REPRESENTACIONES CABSAS, S.A.	2
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	2
BAGALA DEVELOPMENTS, S.A.	1
BARLOVENTO DEL ESTE, 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
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DE LOS REALTY, INC	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, 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
EDISON GARDENS CORP	1
EL LAUREL DEL ESPINO, S.A.	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
INVERSIONES & C.M, S.A	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CARSAM, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
LAS LOMAS DEVELOPMENT, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	1
LOS NARANJOS DEL ESPINO, S.A.	1
LUCKY ACES INC	1
LUXOR SKY CORP	1
MYSTIC VALLEY, S.A. Y THE GROUP PANAMA	1
OM CONSTRUCCIONES, S.A.	1
OMEGA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PARAISO VILLAGE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
PROYECTO DE PANAMA CENTRO, 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 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
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
SUCASA	1
SUDAMERICANA ECO TECH, S.A.	1
THE HUB/ INMOBILIARIA MARJARIZO REAL ESTATE	1
URBANIA	1
URBANIA DEVELOPER	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
VIVIENDAS MADISON, S.A.	1
TOTAL	145

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	107	50,601.78
Falta de información	11	7,050.73
Incumplimiento de servicio	2	891.47
Devolución de dinero	2	556.38
Vicio oculto	1	1,603.93
Custodia de bien	1	695.49
Veracidad de la publicidad	1	513.58
Incumplimiento de contrato	1	70.00
Venta engañosa	1	38.51
TOTAL	127	62,021.87

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	52	22,244.06
Acuerdo	20	10,063.74
Resolución	11	7,558.05
Transacción extrajudicial	3	2,375.42
TOTAL	86	42,241.27

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	19
MULTIMAX	15
ELEKTRA	8
FOTO SONIDO	8
E-VISION	4
NOVEY	4
SUPER AUDIO	4
PHOTURA	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	3
CENTRO DE AGENCIAS	2
PANAFOTO	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
PTY TEC COMPUTER SHOP	2
SOUND N MUSIC	2
BALBOA FURNITURE	1
BIARRTZ HOLDING, INC (CREDITOS BAHÍA)	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CONTACTO MOVIL	1
CREDI HOGAR PANAMA, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
DO IT CENTER	1
ECONOHOGAR	1
EL MACHETAZO	1
ELECTRA PANAMA, S.A.	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
ELECTRONICA MIAMI	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA T.E.E.V.A.	1
ELEKTRA COLON SUCURSAL # 13	1
EVISION	1
FAST DEPOT	1
FCC SMART ALBROOK, S.A.	1
FOTO PLAZA	1
GRUPO MEGA	1
HAYAT	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES DEL ATLANTICO 2020, S.A.	1
KAS, S.A.	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LALA FREE ZONE S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MEGA ELECTRONIC CORP. MUSIC PLANET	1
MUEBLES DEL PACÍFICO, S.A.	1
MULTIMAK	1
MUNDO CELULAR	1
PHONE STORE PTY	1
PRESTA ME 207	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	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
SUPER OUTLET	1
SYSCOM STORE	1
TECH & HOUSE	1
TECH AND HOUSE, S.A.	1
TECHNOLOGY HOUSE	1
TOTAL	127

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	84	21,651.39
Incumplimiento de servicio	9	463.00
Falta de información	7	4,440.20
Custodia de bien	4	1,459.18
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
TOTAL	113	32,195.47

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	28	5,079.96
Acuerdo	7	3,440.70
Resolución	6	2,181.45
Transacción extrajudicial	1	195.00
TOTAL	42	10,897.11

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL 4 ALTOS	6
JIN XU SHOP	5
CLARO PANAMÁ	3
KEN'S SHOP	3
PHONE STORE PTY	3
CELL & ELECTRONIC	2
CELULAR MODA	2
CELULARES PANAMA	2
MAC STORE	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
REDPRECIO.COM	2
ADELANTOS	1
ALVARO ELECTRONICS PANAMA	1
AMRT ZONE PANAMA	1
ANGIE SHOP	1
ARATERA, S.A.	1
ATTENZA ELECTRONICS, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
CELL FELIZ	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL PLANET	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULAR IN	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 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
FAS DEPOT	1
FAST SERVICES CENTER	1
GRUPO DE COMUNICACIÓN DIGITAL	1
GS MOVIL	1
HYPER MEDIA STORE	1
JONNY CELL, S.A.	1
JONYCELL, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL	1
KEISHOP PANAMA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LUNA CELL	1
LUPI CELL	1
MAX MOVIL CENTER, S.A.	1
MELODY MOBILE	1
METRO MOBILE	1
MICELLPTY	1
MIKE STORE	1
MOVIL FOREVER	1
MOVIL PHONE JOYERIA	1
MOVIL PLUS	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
PTY SHOPPING	1
ROYAL MOVIL KL	1
SKY OFFICE	1
SMART CELL MOVIL	1
SMART ZONE	1
SOLUNEX	1
SONAM'S	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL EXPRESS	1
SURTI CENTRO PANAMÁ, S.A.	1
TC MOBILE CENTER	1
TECH MOVIL	1
TECNO FIX	1
TIENDITA VIRTUAL IPHONE	1
TOP MOBILE	1
TPUCH MOVIL	1
UNIVERSO CELL 3	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
TOTAL	113

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	23	19,414.98
Falta de información	6	3,383.75
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
TOTAL	38	28,472.58

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	10	9,473.61
Acuerdo	6	7,715.04
Resoluciones	5	3,331.77
TOTAL	21	20,520.42

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	8
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
FURNITURE CITY	2
ARTE & MUEBLE ESTILO Y ELEGANCIA	1
ARTE & MUEBLES ESTILO Y ELEGANCIA	1
ARTES & MUEBLES	1
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	1
CREDI-MUEBLES	1
CREDIJAMAR, S.A.	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
LA EMPRESA MUEBLES JAMAR PANAMA S.A.	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	1
MULTI HOGAR	1
MULTIEBANISTAS	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
SILLONES COMODOS	1
TOTAL	38

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	58	948,927.76
Falta de información	4	31,498.00
Vicio oculto	2	40,022.80
Venta engañosa	2	24,469.00
Incumplimiento de servicio	2	9,348.32
Devolución de dinero	1	20,995.00
TOTAL	69	1,075,260.88

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	29	317,033.72
Acuerdo	6	83,218.47
Resolución	2	19,269.06
TOTAL	37	419,521.25

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	24
PANAMOTOR	12
PETROAUTOS, S.A.	12
RICARDO PEREZ, S.A.	9
BAHIA MOTORS	5
ADVANCED MOTORS, S.A. / PETROAUTOS	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
FOR AUTO PANAMA S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO MANTENEQUIPOS INC	1
MOTORES JAPONESES	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	69

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	48	356,949.54
Falta de información	9	86,430.00
Incumplimiento de contrato	2	18,480.00
Incumplimiento de servicio	1	10,700.00
Venta engañosa	1	4,147.85
TOTAL	61	476,707.39

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 JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	16	98,663.61
Resolución	1	22,900.00
Acuerdo	1	4,400.00
TOTAL	18	125,963.61

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 JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GOLDEN MOTOR, S.A.	5
GRUPO AUTO BUSINESS, S.A.	5
ROCK CARS AUTOS USADOS	5
PLATINIUM CARS	4
SANDI AUTOS	4
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	3
MP AUTOS	2
PETROAUTOS, S.A.	2
SUPERAUTOS PANAMÁ	2
UNIVERSAL AUTOMOTORS, S.A.	2
UNIVERSAL MOTORS, S.A.	2
VIP MOTOR, S.A.	2
AUTO DEAL	1
AUTO MAX ENTERPRISE CORP	1
AUTO SMART S.A.	1
AUTOS COOL S.A.	1
AUTOS POPULAR S.A.	1
AUTOS SMART S.A. / COBROS INCAPASA	1
CARS 4V PANAMA S.A.	1
CMG MOTORS GROUP	1
CREDICLARO S.A.	1
FINANCIERA ITSMHUS CAPITAL S.A. / ITSMHUS CAPITAL GROUP	1
FULL CARS INC	1
FUSION GAMES S.A.	1
GALERY CARS	1
GET A CAR	1
INVERSIONES RAIHAN S.A.	1
MAIR BENADIBA Y JASON MATTIA	1
MELA PATEL AUTOS, S.A.	1
MOTORES DASOO	1
MOVIL AUTOS S.A.	1
PLAZA CAR CENTER	1
PTY CAR CENTER	1
SAEED MOTORS	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
TOTAL	61

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 junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	4.9	59,862.16
2016	302	13.5	371,459.57
2017	438	19.6	393,978.99
2018	427	19.1	560,390.99
2019	480	21.5	269,379.62
2020	257	11.5	141,189.19
2021	218	9.8	123,178.86
TOTAL	2,231	100.0	1,919,439.38

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2021 (hasta junio)

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.3	31,847.77
2016	274	15.5	286,129.69
2017	313	17.7	298,966.18
2018	411	23.2	353,926.52
2019®	351	19.8	194,781.02
2020	175	9.9	97,035.44
2021	189	10.7	104,305.58
TOTAL	1,772	100.0	1,366,992.20

® Datos revisados

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	218	100.0	123,178.86
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	218	100.0	123,178.86

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	198	90.8	115,428.88
Falta de información	9	4.1	2,756.75
Vicio oculto	5	2.3	3,491.31
Cobro indebido	2	0.9	181.40
Devolución de dinero	2	0.9	628.07
Incumplimiento de servicio	1	0.5	43.81
Venta engañosa	1	0.5	648.64
TOTAL	218	100.0	123,178.86

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	141	42.7	83,959.13
Resueltas	189	57.3	104,305.58
Acuerdo y Desistimiento	153	46.4	77,817.88
Resolución de Fondo	36	10.9	26,487.70
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	330	100.0	188,264.71

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.