



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

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



Abril, 2021

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	194	33.3	461.36	89,503.06
Falta de información	179	30.7	902.43	161,534.67
Resolución de contrato	50	8.6	246.48	12,323.87
Incumplimiento de servicio	48	8.2	667.61	32,045.05
Incumplimiento de contrato	31	5.3	1,334.34	41,364.59
Devolución de dinero	19	3.3	901.73	17,132.95
Anulación de contrato	17	2.9	195.38	3,321.40
Vicio oculto	15	2.6	3,169.37	47,540.56
Cobro indebido	10	1.7	99.48	994.77
Daños y perjuicios	5	0.9	1,473.72	7,368.58
Custodia de bien	5	0.9	589.14	2,945.72
Venta engañosa	3	0.5	309.17	927.51
Veracidad de la publicidad	3	0.5	276.41	829.23
Mercancía defectuosa	2	0.3	304.55	609.10
Resindir contrato	2	0.3	26.34	52.68
TOTAL	583	100.0	717.83	418,493.74

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 MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Pendiente constancia desistimiento	67	27.9	579.34	38,816.09
Desistimiento	49	20.4	315.38	15,453.82
Desistimiento/Devolución	42	17.5	607.34	25,508.32
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	19	7.9	809.80	15,386.17
Acuerdo en audiencia/Varios	16	6.7	302.41	4,838.57
Resolución/Devolución	13	5.4	1,468.80	19,094.44
Resolución/Reemplazo	8	3.3	980.56	7,844.50
Transacción extrajudicial	7	2.9	669.60	4,687.22
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	6	2.5	807.02	4,842.10
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	1.7	369.23	1,476.91
Acuerdo/Reemplazo	3	1.3	465.97	1,397.91
Abandono	3	1.3	22.83	68.50
Resolución/Reparar	2	0.8	1,113.27	2,226.54
Resoluciones/Varios	1	0.4	345.00	345.00
TOTAL	240	100.0	591.61	141,986.09

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 MARZO 2021

Última Act. 20/04/21 Próxima 20/05/21

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	65
Celulares	60
Electrodomésticos/equipos electrónicos	55
Agencia de autos	38
Almacén por departamentos	38
Tv por cable	34
Funerarias	28
Venta de autos usados	27
Hoteles o planes vacacionales	26
Mueblería/equipo electrónico	25
Agencias de viajes	22
Telefonia	20
Escuelas / colegio	20
Mueblerías	18
Eventos artísticos	16
Clínicas	13
Repuestos para autos	13
Taller de reparación de autos	13
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	12
Gimnasio y centros deportivos	12
Comunicaciones / internet	10
Discoteca/Sala de eventos	9
Universidad	9
Supermercados	8
Joyería/Relojerías	7
Servicio de intermediación	6
Ventas de colchones	6
Computadoras	5
Ferreterías, materiales de construccion o similares	5
Líneas aéreas	5
Alquiler de autos	4
Herrerías	3
Materiales de construcción	3
Salón de belleza	3
Cursos varios	3
Remodelación	3
Constructoras	2
Estaciones de gasolinas	2
Motores (no autos)	2
Restaurantes / fondas	2
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	2
Servicios de grúas	2
Ópticas	2
Servicios Profesionales	2
Otros	2
Almacén de bicicleta	1
Almacén de ropa y calzados	1
Bancos	1

ACTIVIDAD	QUEJAS
Casa de empeño	1
Cursos de inglés	1
Farmacias	1
Útiles de oficinas	1
Librerías	1
Distribuidoras e importadoras	1
Dentista	1
Fábricas de muebles	1
Centros de estéticas	1
Sedería/Sastrería	1
Ventas por internet	1
TOTAL	676

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 MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	47	21,529.67
Falta de información	5	5,154.87
Veracidad de la publicidad	1	513.58
Devolución de dinero	1	374.49
Venta engañosa	1	38.51
TOTAL	55	27,611.12

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 MARZO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	25	12,862.86
Acuerdo	10	5,537.83
Resolución	4	1,390.07
Transacción extrajudicial	2	2,190.42
TOTAL	41	21,981.18

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 MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	11
PREMIER UNIVERSE, S.A.	9
ELEKTRA	4
E-VISION, S.A.	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
FOTO SONIDO	2
PHOTURA INTERNATIONAL	2
TECH & HOUSE	2
BIARRTZ HOLDING, INC (CREDITOS BAHÍA)	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CONTACTO MOVIL	1
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
ELECTRONICA MIAMI N° 2	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
FAST DEPOT	1
FOTO PLAZA	1
GRUPO MEGA	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LALA FREE ZONE S.A	1
MUEBLES DEL PACIFICO	1
PRESTA ME 203	1
SAMSUNG	1
SONICELL, S.A.	1
SONITEC	1
SUPER OUTLET	1
TOTAL	55

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	42	11,875.65
Incumplimiento de servicio	6	368.00
Falta de información	5	2,580.20
Resolución de contrato	3	656.74
Custodia de bien	2	990.90
Devolución de dinero	1	604.99
Venta engañosa	1	354.00
TOTAL	60	17,430.48

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 MARZO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	12	2,314.83
Resolución	2	621.45
Acuerdo	2	202.16
TOTAL	16	3,138.44

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 MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL 4 ALTOS	6
JINXU SHOP, S.A.	3
KEN SHOP	3
CLARO PANAMÁ S.A.	2
RED PRECIO	2
SMART ZONE PANAMA	1
ARATERA	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL FELIZ	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULARES PANAMA	1
CITY CENTER	1
DIGICEL	1
DIGITAL PHONES	1
ELECTRONICA DIAMANTE	1
ELECTRONICA SAN ANDRESITO	1
ELEKTROSAM 1	1
ESTEFANY MOVIL	1
FAS DEPOT	1
FAST SERVICE CENTERS	1
GRUPO DE COMUNICACIÓN DIGITAL	1
JONNY CELL, S.A.	1
JUCA PANAMA, SUCURSAL #3	1
MAC STORE CORP	1
MAX MOVIL CENTER, S.A.	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MELODY MOBILE	1
METRO MOBILE	1
MICELLPTY	1
MIKE STORE	1
MOVIL SHOP	1
MY PHONE Y JOYERIA	1
NEW & MOVIL	1
PTY SHOPPING	1
SKY OFFICE	1
SKY PANAMÁ OFFICE	1
SMART CELL MOVIL	1
SMARTZONE	1
SOLUNEX	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STAR MOBILE	1
TECH MOVIL	1
X-MOVIL	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
Y D MOVIL	1
YAU STORE	1
YD MOVIL	1
ZONATEC	1
TOTAL	60

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A MARZO 2021

Última Act. 20/02/2021 Próxima 20/03/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	14	12,173.61
Anulación de contrato	1	1,263.00
Vicio oculto	1	490.00
Incumplimiento de servicio	1	434.00
Cobro indebido	1	150.91
TOTAL	18	14,511.52

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 MARZO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	3,015.69
Acuerdo	3	4,365.11
Resoluciones	3	1,690.18
TOTAL	10	9,070.98

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 MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLERIA JAMAR	4
SAMBEL MUEBLES, S.A.	2
CREDITOS MON MAR	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL. S.A.	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
GRUPO EMMA, S.A. / EMMA STORE	1
Grupo Mega - Proventas, S.A.	1
LA EMPRESA MUEBLES JAMAR PANAMA S.A.	1
MEGA HAOUSE CHITRE	1
MUEBLERIA ALISSE	1
MUEBLERIA NANA	1
Multi Hogar	1
MULTIEBANISTAS	1
NUEVA MUEBLERIA CASANOVA	1
TOTAL	18

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	32	588,451.16
Falta de información	3	30,998.00
Vicio oculto	2	40,022.80
Incumplimiento de servicio	1	6,848.32
TOTAL	38	666,320.28

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 MARZO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	16	182,819.82
Acuerdo	1	13,995.00
Resolución	1	274.06
TOTAL	18	197,088.88

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 MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AGENCIA HYUNDAI (PETROAUTOS)	2
BAHÍA MOTORS, S.A.	4
COMPAÑÍA CHIRICANA DE AUTOMOVILES S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO SILABA	6
GRUPO SILABA CHITRÉ	2
MOTORES JAPONESES S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	5
PETROAUTOS S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	6
SILABA MOTORS S.A.	5
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	38

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A MARZO 2021

Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	24	214,208.52
Falta de información	3	41,190.00
TOTAL	27	255,398.52

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 MARZO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	60,040.79
Acuerdo	1	4,400.00
TOTAL	11	60,040.79

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 MARZO 2021****Última Act. 20/04/2021 Próxima 20/05/2021**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO AUTO BUSINESS S.A.	4
SANDI AUTOS S.A.	3
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
PANAMA CAR RENTAL, S.A.	2
PLATINUM CAR GROUP	2
ROCK CARS AUTOS USADOS 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
ROCK CAR AUTOS USADOS	1
SUPER AUTOS	1
UNIVERSAL MOTORS, S.A.	1
TOTAL	27

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 (a febrero)

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	5.2	59,862.16
2016	302	14.5	371,459.57
2017	438	21.1	393,978.99
2018	427	20.5	560,390.99
2019	480	23.1	269,379.62
2020	257	12.4	141,189.19
2021	65	3.1	33,411.03
TOTAL	2,078	100.0	1,829,671.55

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2021

Última Act. 20/03/2021 Próxima 20/04/2021

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	3.7	31,847.77
2016	274	17.2	286,129.69
2017	313	19.7	298,966.18
2018	409	25.7	352,663.57
2019	333	20.9	186,287.36
2020	158	9.9	87,137.11
2021	45	2.8	20,481.46
TOTAL	1,591	100.0	1,263,513.14

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A MARZO 2021

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	103	100.0	52,795.68
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	103	100.0	52,795.68

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A MARZO 2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	92	89.3	48,338.22
Falta de información	5	4.9	1,965.02
Vicio oculto	4	3.9	2,288.63
Cobro indebido	1	1.0	160.00
Incumplimiento de servicio	1	1.0	43.81
TOTAL	103	100.0	52,795.68

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A MARZO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	78	46.2	42,773.73
Resueltas	91	53.8	46,211.34
Acuerdo	77	45.6	35,835.47
Resolución de Fondo	14	8.3	10,375.87
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	169	100.0	88,985.07

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.