

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Abril, 2019**



Mayo, 2019

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	356	33.8	2,993.26	1,065,599.85
Falta de información	290	27.5	1,210.23	350,965.42
Incumplimiento de contrato	104	9.9	3,555.16	369,737.00
Incumplimiento de servicio	93	8.8	913.92	84,994.17
Resolución de contrato	50	4.7	141.85	7,092.50
Custodia de bien	31	2.9	1,389.13	43,062.98
Anulación de contrato	28	2.7	65.51	1,834.27
Cobro indebido	26	2.5	571.98	14,871.39
Daño y perjuicio	20	1.9	4,963.33	99,266.63
Rescindir contrato	16	1.5	68.74	1,099.84
Vicio oculto	14	1.3	6,242.32	87,392.53
Devolución de dinero	9	0.9	1,261.97	11,357.70
Venta engañosa	5	0.5	377.55	1,887.73
Veracidad de la publicidad	5	0.5	193.67	968.37
Mercancía defectuosa	5	0.5	165.79	828.97
Cláusula abusiva	1	0.1	1,820.00	1,820.00
TOTAL	1,053	100.0	2,034.93	2,142,779.35

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: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	216	32.4	1,692.75	365,633.80
Desistimiento/Devolución	96	14.4	793.04	76,132.04
Acuerdo en audiencia/Varios	93	13.9	1,355.90	126,099.13
Pendiente constancia desistimiento	66	9.9	515.47	34,021.25
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	63	9.4	1,160.32	73,100.22
Acuerdo en audiencia/Reparación	28	4.2	4,376.59	122,544.42
Resolución/Devolución	22	3.3	1,594.15	35,071.23
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	22	3.3	758.24	16,681.37
Transacción extrajudicial	19	2.8	620.86	11,796.43
Resolución/Reparar	12	1.8	2,161.14	25,933.62
Resolución/Reemplazo	10	1.5	656.21	6,562.09
Abandono	6	0.9	77.95	467.69
Resoluciones/Varios	3	0.4	341.89	1,025.68
Acuerdo/Reemplazo	3	0.4	309.63	928.88
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.3	315.00	629.99
Acuerdo/Devolución	2	0.3	133.57	267.14
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.3	54.16	108.32
Acuerdo	1	0.1	414.05	414.05
Acuerdo/Reparación	1	0.1	294.25	294.25
TOTAL	667	100.0	1,345.89	897,711.60

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	111
Inmobiliarias	107
Celulares	96
Electrodomésticos/equipos electrónicos	89
Agencia de autos	84
Tv por cable	72
Taller de reparación de autos	52
Almacén por departamentos	49
Servicio de intermediación	49
Venta de autos usados	31
Mueblería/equipo electrónico	29
Hoteles o planes vacacionales	27
Telefonia	23
Mueblerías	21
Repuestos para autos	16
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	14
Constructoras	13
Servicios Profesionales	12
Agencias de viajes	10
Opticas	9
Joyería/Relojerías	8
Escuelas / colegio	8
Almacén de ropa y calzados	6
Clínicas	6
Herrerías	6
Distribuidoras e importadoras	6
Ventas por internet	6
Alquiler de autos	5
Cursos de inglés	5
Supermercados	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Zapaterías	5
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Lavanderías o lavamáticos	4
Farmacias	4
Agencia de motos	4
Casa de empeño	3
Líneas aéreas	3
Materiales de construcción	3
Gimnasio y centros deportivos	3
Fábricas de muebles	3
Cursos varios	3
Centros de estéticas	3
Fumigadoras	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Salón de belleza	2
Decoración	2
Dentista	2
Universidad	2
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolin	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Eventos artísticos	1
Equipo médico	1
Librerías	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Ventas de colchones	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Reparación de casas	1
Escuela de manejo	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,053

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: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	63	127,315.57
Incumplimiento de contrato	15	27,383.53
Incumplimiento de garantía	9	17,556.39
Vicio oculto	7	13,850.32
Cobro indebido	6	7,465.68
Devolución de dinero	2	3,350.00
Daño y perjuicio	2	5,962.83
Rescindir contrato	2	700.00
Cláusula abusiva	1	1,820.00
TOTAL	107	205,404.32

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	33	51,589.99
Acuerdos	24	28,044.87
Resolución	10	28,327.30
TOTAL	67	107,962.16

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2018 pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	12
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	8
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	5
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
EMBASSY GOLF, S.A.	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
HAUS, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
LIMIPA, S.A.	2
MYS, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	2
TRIANA PROPERTIES, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
DESARROLLO ALTO RIO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOVILIARIO LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LA MITRA S.A.	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	1
DESTINO PANAMÁ S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
HONSLEY, INC.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO, SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT, INC	1
METROTEX, INC.	1
PANAMA LAND COMPANY S.A.	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PARIS HILTON, S.A.	1
PERSEAS CORPORATION	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PROMOCIONES E INVERSIONES VILLA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HAUS PANAMA	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SUCASA	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO SUCURSAL #3	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	107

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	80	39,464.39
Falta de información	5	3,249.68
Venta engañosa	2	692.54
Vicio oculto	1	1,272.25
Cobro indebido	1	855.98
TOTAL	89	45,534.84

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS RESUELTAS
A FAVOR DEL CONSUMIDOR, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS**

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	61	24,955.90
Acuerdo	24	20,419.77
Resolución	8	8,769.90
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	96	57,367.12

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	14
MULTIMAX	13
ELEKTRA	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	5
GRUPO PRIMO, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	3
DIGITAL CITY	3
E-VISION	3
FOTO SONIDO	3
SOUND N MUSIC	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	2
MAC STORE	2
ÚNICA	2
CENTRO DE AGENCIAS	1
DR. COMPUTER	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
FOTO PLAZA	1
GANGAS PENONOME	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
MUEBLERIA CATALINO (GRUPO PORTO, S.A)	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
NOVEY	1
PANAFOTO	1
PRESTA ME	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG 3 - STEP	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER MUEBLES	1
TECH & HOUSE	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	89

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	66	12,725.69
Falta de información	9	3,737.72
Custodia de bien	9	2,633.52
Incumplimiento de servicio	7	773.90
Resolución de contrato	2	254.21
Venta engañosa	1	176.50
Cobro indebido	1	129.00
Devolución de dinero	1	20.00
TOTAL	96	20,450.54

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	32	6,742.28
Acuerdo	13	4,647.13
Resolución	2	1,659.95
TOTAL	47	13,049.36

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	6
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	4
ESTEFANY MOVIL	3
JIN XU SHOP	3
MELODY MOBILE	3
NEW & MOVIL	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
ELEKTRO - SAM	2
HUAWEI	2
MOBILE MARKET HD	2
SOFI MOVIL	2
TOP MOBILE CENTER	2
ALMACEN COMICS	1
ARATERA, S.A.	1
BB SOLUTION'S	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EH, S.A.	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO J K	1
CITY PLAYER INTERNET	1
CLARO PANAMÁ	1
DESPA CARGO EXPRESS	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRONICA ECOCELL CENTER	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ENCUENTRA 507	1
ESTRELLA CELL	1
FAST SERVICES CENTERS	1
FREDY STORE, S.A.	1
GALAXY MOBILE	1
GIGA TECH S.A.	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
H&L MOBILE	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
ITECH FASHION	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
JONYCELL	1
KEN SHOP WINDOW	1
LO + DE MODA	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MEGA MOVIL CENTER	1
MOBILE & TECH	1
MOVICELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A&A	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOVIL	1
TECHNO CELL	1
TECNI CELL	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
WONDERFULL CELL	1
TOTAL	96

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - ABRIL 2019**

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	12	11,876.95
Incumplimiento de contrato	4	1,900.00
Incumplimiento de servicio	2	821.75
Falta de información	2	733.06
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	21	16,035.76

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - ABRIL 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	8	4,801.11
Acuerdo	4	3,852.85
Resolución	4	2,872.78
TOTAL	16	11,526.74

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	7
MUEBLES ARCO IRIS	4
SANBEL MUEBLES, S.A.	2
BEAUTY HOME	1
CREDITOS CARIBE	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
FURNITURE CITY	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
TOTAL	21

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,
SEGÚN MOTIVOS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	60	1,120,749.02
Cobro indebido	1	299.60
Incumplimiento de contrato	6	46,705.57
Incumplimiento de servicio	6	21,200.65
Vicio oculto	7	114,435.96
Devolución de dinero	1	200.00
Custodia de bien	2	1,377.92
Falta de información	5	56,302.50
Daño y perjuicio	4	58,747.35
TOTAL	92	1,420,018.57

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS; POR
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS**

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	19	312,321.97
Desistimiento	15	216,764.13
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	3	86,564.66
TOTAL	37	615,650.76

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -18; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	22
PETROAUTOS, S.A.	15
MOTORES JAPONESES	10
EXCEL AUTOMOTRIZ	7
RICARDO PEREZ, S.A.	6
BAHIA MOTORS	4
PANAMOTOR	4
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
CONSULTENOS, S.A.	3
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ	2
ALEMAUTOS PANAMA	1
CARS SOLUTIONS	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
CVT EXPRESS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MASTER MOTOR	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
TOTAL	92

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO ;
SEGÚN MOTIVOS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	14	103,363.11
Falta de información	9	64,213.82
Incumplimiento de contrato	5	26,250.00
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
TOTAL	31	206,060.93

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS; POR
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS**

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	13	88,820.76
Acuerdo	3	8,222.50
TOTAL	16	97,043.26

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -18; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - ABRIL 2019****Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	3
GRUPO JARUM	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FARID MOTOR	1
FAT CAR	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
LU MOVIL S.A	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
OMAR XTRME 18	1
PERFORMANCE PARTS	1
PIEZAS Y RECAMBIO J.E.	1
PLATINIUM CARS	1
PTY CAR SERVICES CORP	1
TECNICAR CENTER	1
TOTAL	31

Fuente: ACODECO

**AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE
(AER)**

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45 de 2007 POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	7.6	59,862.16
2016	302	21.2	371,459.57
2017	438	30.7	393,978.99
2018	427	29.9	560,390.99
2019	150	10.5	83,207.34
TOTAL	1,426	100.0	1,468,899.05

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (hasta abril)

Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	5.0	31,847.77
2016	274	23.1	286,129.69
2017	313	26.4	298,966.18
2018*	409	34.5	352,663.57
2019	132	11.1	82,812.01
TOTAL	1,187	100.0	1,052,419.22

* Datos revisados

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	150	100.0	83,207.34
Conciliación	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	150	100.0	83,207.34

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	136	90.7	76,505.08
Falta de información	8	5.3	3,461.47
Vicio oculto	3	2.0	2,027.93
Cobro indebido	1	0.7	12.81
Incumplimiento de contrato	1	0.7	1,155.12
Custodia de bien	1	0.7	44.93
TOTAL	150	100.0	83,207.34

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: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	81	38.0	42,167.25
Resueltas	132	62.0	82,812.01
Acuerdo	69	32.4	40,793.82
Resolución de Fondo	63	29.6	42,018.19
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	213	100.0	124,979.26

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 2015-2018: pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO
PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	132	100.0	82,812.01
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0
TOTAL	132	100.0	82,812.01

Fuente: ACODECO