

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



Septiembre, 2019

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	696	34.4	3,132.04	2,179,902.26
Falta de información	539	26.6	1,103.96	595,032.91
Incumplimiento de contrato	212	10.5	3,500.76	742,162.10
Incumplimiento de servicio	162	8.0	798.27	129,320.26
Resolución de contrato	104	5.1	117.15	12,183.69
Custodia de bien	56	2.8	1,556.53	87,165.56
Cobro indebido	56	2.8	665.90	37,290.54
Anulación de contrato	47	2.3	132.89	6,245.75
Daño y perjuicio	39	1.9	4,178.73	162,970.51
Vicio oculto	28	1.4	5,597.96	156,742.97
Rescindir contrato	27	1.3	72.06	1,945.65
Devolución de dinero	22	1.1	1,116.63	24,565.80
Veracidad de la publicidad	15	0.7	525.04	7,875.62
Venta engañosa	13	0.6	302.40	3,931.26
Mercancía defectuosa	7	0.3	163.28	1,142.96
Cláusula abusiva	1	0.0	1,820.00	1,820.00
TOTAL	2,024	100.0	2,050.54	4,150,297.84

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 - AGOSTO 2019**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	460	31.3	1,526.02	701,971.22
Acuerdo en audiencia/Varios	206	14.0	1,151.72	237,253.76
Desistimiento/Devolución	183	12.4	702.06	128,476.81
Pendiente constancia desistimiento	131	8.9	468.48	61,371.21
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	126	8.6	1,270.53	160,086.48
Resolución/Devolución	68	4.6	1,760.00	119,679.79
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	56	3.8	538.46	30,153.95
Acuerdo en audiencia/Reparación	46	3.1	2,959.40	136,132.43
Transacción extrajudicial	39	2.6	2,531.27	98,719.51
Abandono	36	2.4	908.77	32,715.85
Resolución/Reemplazo	31	2.1	779.14	24,153.41
Resolución/Reparar	24	1.6	2,407.99	57,791.84
Acuerdo/Devolución	18	1.2	2,852.85	51,351.23
Resoluciones/Varios	16	1.1	985.29	15,764.59
Acuerdo en audiencia/Aclaración	11	0.7	281.09	3,092.00
Acuerdo/Reemplazo	9	0.6	3,600.43	32,403.86
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.4	375.92	2,255.53
Acuerdo/Reparación	4	0.3	8,216.20	32,864.79
Acuerdo	1	0.1	414.05	414.05
Declara resuelto	1	0.1	45.00	45.00
TOTAL	1,472	100.0	1,308.90	1,926,697.31

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	122	195,610.84
Incumplimiento de contrato	43	77,360.90
Vicio oculto	19	42,000.76
Incumplimiento de garantía	14	34,195.38
Cobro indebido	12	21,072.56
Devolución de dinero	8	14,188.00
Daño y perjuicio	3	6,508.51
Rescindir contrato	3	1,200.00
Venta engañosa	1	1,300.00
Cláusula abusiva	1	1,820.00
Resolución de contrato	1	625.00
TOTAL	227	395,881.95

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	67	97,850.44
Acuerdos	59	93,227.96
Resolución	34	75,278.05
TOTAL	160	266,356.45

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 - AGOSTO 2019**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	23
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	12
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	7
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	5
EMBASSY GOLF, S.A.	5
GRUPO ESPIOVA	4
HAUS, S.A.	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	3
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	3
SUCASA	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADO II, S.A.	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
GRUPO F1, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES VIZAC INC.	2
LIMIPA, S.A.	2
MANHATTAN TWO, INC.	2
MELLOW SPRING INC,	2
MYS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	2
SUNSET TIMES S.A.	2
TRIANA PROPERTIES, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A	2
ACACIAS VERSALLES	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
AGARRA ESTATE INC.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BARTLAND HOLDING INC.	1
BETESH PROPERTIES/ URBAN TERRA PANAMA	1
BM REAL ESTATE, INC.	1
BONANZA 94, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CENTRO RESIDENCIAL CASA GALVEZ. S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	1
CONSTRUCTORA CHAVEZ MARIN	1
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A	1
DECOVISA	1
DESARROLLO ALTO RIO, S.A.	1
DESARROLLO ALTOS DEL TIGRE, S.A	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A	1
DESARROLLO LA MITRA,S.A.	1
DESARROLLO VALPARAISO, S.A	1
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
DESTINO PANAMÁ, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLOMITI PANAMA, S.A.	1
EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO ECONOBLOCK	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA/WEST 3 GROUP, INC	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GUILLERMO SOLIS CASTILLERO	1
HATO MONTAÑA DEVELOPMENT, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES REAL ESTATE	1
HILL WEST, INC	1
HOGARES BONITOS, S.A.	1
HONSLEY, INC.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES NUEVO DAVID	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
KARSA S.A.	1
LAS PRADERA DE SAN LORENZO, S.A	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO, SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
LOMA LAS PERLAS, S.A	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT, INC	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	1
METRO PACIFIC RESIDENCES, ING	1
METROTEX, INC.	1
MUNDIAL SERVICIOSFIDUCIARIOS, S.A	1
MYSTIC GARDEN ALTO BOQUETE	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
NPU PANAMA, S.A.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
PACORA HOME, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PERSEAS CORPORATION	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PRODUCTOS Y MERCADEO, S.A.	1
PROMOCIONES E INVERSIONES CIUDAD ATENAS, 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
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROPIEDADES PENONOME, S.A	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RASMICH, S.A	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
S&S PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A	1
SOPRANO, S.A.	1
THE GROUP	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
URBANIA DEVELOPER	1
URBANIZACIÓN JARDINES DE LA ESPINOZA	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VILOT GESTION, S.A	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	227

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	160	75,082.69
Falta de información	12	12,296.27
Venta engañosa	3	715.54
Custodia de bien	2	2,332.50
Vicio oculto	1	1,272.25
Cobro indebido	1	855.98
Incumplimiento de servicio	1	379.85
TOTAL	180	92,935.08

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	103	47,544.74
Acuerdo	41	28,478.27
Resolución	29	21,272.87
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	176	100,517.43

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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	26
PREMIER	26
ELEKTRA	8
FOTO SONIDO	8
E-VISION	6
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	6
GRUPO PRIMO, S.A.	5
SOUND N MUSIC	5
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	4
DIGITAL CITY	4
FOTO PLAZA	4
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
TECH & HOUSE	4
MAC STORE	3
NOVEY	3
PHOTURA	3
SUPER MUEBLES	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	2
PANAFOTO	2
ÚNICA	2
ALMACEN MEENA DE ORO	1
ATTENZA ELECTRONICO. S.A.	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CLX MULTIPLAZA. S.A.	1
CORPORACIÓN MAXI HOGAR, S.A	1
CRÉDITOS MON MAR	1
DÍASA	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A	1
DR. COMPUTER	1
ECONOHOGAR	1
ELECTRONIC PEKING	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA PACIFICO	1
ELECTRONICA PENONOME	1
ELECTRONICA SERRACIN	1
GANGAS PENONOME	1
GASCO	1
GIGA TECH S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO MUCHO MAS, S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES LON, S.A.	1
MON MAR	1
MOVICELL	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
PRESTAME	1
RAENCO	1
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER SONIDO	1
TECNI CELL	1
TECNOBOX KL	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
THE MARKET HOUSE INC	1
TV OFFER	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	180

Fuente:ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	114	25,911.13
Custodia de bien	17	5,790.52
Incumplimiento de servicio	13	1,797.67
Falta de información	12	4,681.71
Resolución de contrato	6	450.21
Cobro indebido	2	350.84
Venta engañosa	2	193.50
Devolución de dinero	1	20.00
TOTAL	167	39,195.58

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	75	16,709.84
Acuerdo	35	10,823.03
Resolución	14	5,178.91
Transacción extrajudicial	1	22.39
TOTAL	125	32,734.17

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 - AGOSTO 2019**

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	7
MOVIL PHONE, S.A.	6
NEW & MOVIL	5
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	4
CLARO PANAMÁ	4
JIN XU SHOP	4
ESTEFANY MOVIL	3
GIGA TECH S.A.	3
INVERSIONES AGOPE, S.A.	3
JONYCELL, S.A.	3
MELODY MOBILE	3
TOP MOBILE CENTER	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELULAR LUCKY	2
CENTROS CELULARES EL DORADO	2
DESPA CARGO EXPRESS	2
DIGICEL	2
ELEKTRO - SAM	2
H&L MOBILE	2
HUAWEI	2
MBC, S.A	2
METROMÓVIL	2
MOBILE MARKET HD	2
MOVICELL	2
SOFI MOVIL	2
SUPER MOVIL	2
WONDERFUL CELL	2
3 JACC	1
365 CELULAR VIDEOS JUEGO ACCESORIOS	1
ALMACEN COMICS	1
ALMACÉN MAX STORE	1
ANDY'S ELECTRONIC	1
ARATERA, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
CELL PLUS	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EH, S.A.	1
CELULAR MODA	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES TONY	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO J K	1
CITY MOVIL	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COMUNICACIONES LLAMA YA INTERNACIONAL, S.A.	1
COOL GADGETS & CELLS	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
E MULTI STORE	1
ECO MOVIL, S.A.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRO SAM	1
ELECTRONICA ECOCELL CENTER	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA TECNO CENTER	1
ENCUENTRA 507	1
ESTRELLA CELL	1
FAST SERVICES CENTER	1
FOTOGRAFIA Y MOVIL FENG	1
FREDY STORE, S.A.	1
FULL MOVIL 2	1
GALAXY MOBILE	1
GI CELL	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
HD MOVIL	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
HI SKY PHONE	1
HS MOVILES	1
I LOVE CEL PHONES	1
IMPORTADORA DISTRIBUIDORA PANACELL, S.A.	1
ITECH FASHION	1
J.K.M CELULARES	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
LO + DE MODA	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MEGA MOVIL CENTER	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOBILE & TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOVI PLUS, S.A.	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A&A	1
O & P STORE	1
OKEYPHONE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PCELL STORES	1
PTY TEC COMPUTER SHOP	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SAMSUNG 3-STEP	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TECHNO CELL	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
TOTAL	167

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	22	19,903.73
Incumplimiento de contrato	6	7,179.13
Falta de información	3	1,480.99
Incumplimiento de servicio	2	821.75
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	34	30,089.60

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	19	12,474.75
Resolución	6	8,817.55
Acuerdo	6	5,261.68
TOTAL	31	26,553.98

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 - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	12
MUEBLES ARCO IRIS	4
FURNITURE CITY	3
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
ASHELY HOME STORE	1
BANYAN LEAF	1
BEAUTY HOME	1
CREDITOS CARIBE	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
EP FURNITURE	1
KENNEDY HOME	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
R&S MUEBLES MODERNOS	1
TOTAL	34

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	101	1,544,191.74
Falta de información	12	73,289.49
Incumplimiento de servicio	8	23,385.53
Vicio oculto	7	105,635.96
Daño y perjuicio	7	75,468.91
Incumplimiento de contrato	7	66,700.57
Custodia de bien	5	31,330.57
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	149	1,920,502.37

CUADRO DE QUEJAS DE AUTOS NUEVOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	37	371,571.03
Acuerdo	29	365,310.89
Transacción extrajudicial	3	55,458.51
Resolución	2	53,494.00
TOTAL	71	845,834.43

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

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019****Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	37
PETROAUTOS, S.A.	28
EXCEL AUTOMOTRIZ	17
MOTORES JAPONESES	15
RICARDO PEREZ, S.A.	11
BAHIA MOTORS	6
PANAMOTOR	6
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ	3
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO MOTORES KHATY	1
CARS SOLUTIONS	1
CVT EXPRESS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MASTER MOTOR	1
MOTOR EMOTION	1
PMG PANAMA, S.A.	1
SPI MOTO SHOP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
UNICOMOTOS	1
VOLVOCAR PANAMA	1
TOTAL	149

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	42	331,332.68
Falta de información	17	115,531.97
Incumplimiento de contrato	11	58,340.00
Daño y perjuicio	1	15,596.57
Vicio oculto	1	7,834.00
Custodia de bien	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
TOTAL	74	533,035.22

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	22	136,775.76
Acuerdo	7	29,275.11
Transacción extrajudicial	2	11,000.00
TOTAL	31	177,050.87

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

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	10
ROCK CARS AUTOS USADOS	6
GRUPO JARUM	3
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
PLATINIUM CARS	3
AUTO SMART, S.A.	2
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
JUNED SABBER PATEL	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
SANDI AUTOS	2
ARRENDADORA ECONÓMICA	1
AUTO FÁCIL PANAMÁ S.A.	1
AUTO STORE PANAMA	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
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
J.C.G. S.A.	1
JOSÉ MARTÍNEZ AUTOS USADOS/OCEAN MOTORS S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
OMAR XTRME 18	1
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAMÁ EMPRESARIAL S.A.	1
PERFORMANCE PARTS	1
PEXT 2016 CORP	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINUM CARS GROUP	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SPECIAL CARS SERVICES/CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARKET	1
SUPER AUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
THE CARD GROUP	1
VENTAS DE AUTOS ADIER	1
VETERINARIA LA VILLA	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	74

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 agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.9	59,862.16
2016	302	19.0	371,459.57
2017	438	27.6	393,978.99
2018	427	26.9	560,390.99
2019	310	19.5	179,832.43
TOTAL	1,586	100.0	1,565,524.14

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.6	31,847.77
2016	274	21.3	286,129.69
2017	313	24.3	298,966.18
2018	409	31.8	352,663.57
2019	231	18.0	139,187.25
TOTAL	1,286	100.0	1,108,794.46

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	310	100.0	179,832.43
Conciliación	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	310	100.0	179,832.43

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	279	90.0	164,907.11
Falta de información	18	5.8	6,905.27
Vicio oculto	4	1.3	2,968.46
Venta engañosa	3	1.0	1,770.86
Cobro indebido	2	0.6	59.61
Custodia de bien	2	0.6	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.3	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.3	1,284.00
TOTAL	310	100.0	179,832.43

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	156	40.4	89,341.40
Resueltas	230	59.6	138,987.30
Acuerdo	169	43.8	102,781.56
Resolución de Fondo	61	15.8	36,205.74
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	386	100.0	228,328.70

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 - AGOSTO 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	229	99.6	138,787.35
Conciliación-Veracidad	1	0.4	199.95
TOTAL	230	100.0	138,987.30

Fuente: ACODECO