

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Diciembre, 2018**



Enero, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	1,115	38.4	2,471.63	2,755,862.29
Falta de información	701	24.1	847.96	594,421.09
Incumplimiento de servicio	248	8.5	1,393.59	345,609.76
Incumplimiento de contrato	183	6.3	2,632.29	481,709.09
Resolución de contrato	123	4.2	56.91	7,000.54
Anulación de contrato	93	3.2	619.88	57,648.72
Custodia de bien	87	3.0	1,239.81	107,863.90
Rescindir contrato	81	2.8	109.32	8,854.82
Cobro indebido	75	2.6	729.86	54,739.66
Daño y perjuicio	64	2.2	1,580.70	101,164.68
Vicio oculto	62	2.1	5,777.06	358,177.64
Devolución de dinero	27	0.9	782.63	21,131.02
Venta engañosa	18	0.6	2,407.05	43,326.94
Veracidad de la publicidad	17	0.6	584.24	9,932.15
Mercancía defectuosa	4	0.1	556.00	2,224.00
Abono retenido	3	0.1	998.89	2,996.66
Nota de crédito	1	0.0	155.00	155.00
Cláusula abusiva	1	0.0	125.00	125.00
TOTAL	2,903	100.0	1,706.15	4,952,942.96

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 - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	642	28.6	1,228.00	788,374.54
Desistimiento/Devolución	354	15.8	698.64	247,319.98
Acuerdo en audiencia/Varios	317	14.1	488.67	154,909.45
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	185	8.2	896.77	165,902.47
Pendiente constancia desistimiento	185	8.2	405.42	75,002.18
Resolución/Devolución	130	5.8	1,199.83	155,978.35
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	105	4.7	710.77	74,631.01
Acuerdo en audiencia/Reparación	59	2.6	2,056.47	121,331.99
Resolución/Reemplazo	49	2.2	567.47	27,805.83
Resolución/Reparar	46	2.0	719.56	33,099.59
Acuerdo/Reemplazo	37	1.6	344.11	12,732.23
Transacción extrajudicial	35	1.6	1,579.14	55,269.73
Resoluciones/Varios	35	1.6	590.70	20,674.55
Abandono	33	1.5	1,338.76	44,179.22
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	16	0.7	604.51	9,672.16
Acuerdo/Devolución	9	0.4	457.12	4,114.09
Acuerdo/Reparación	6	0.3	3,010.56	18,063.38
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.1	1,800.50	3,601.00
TOTAL	2,245	100.0	896.51	2,012,661.75

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, 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 - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	358
Inmobiliarias	295
Electrodomésticos/equipos electrónicos	272
Celulares	244
Tv por cable	189
Agencia de autos	179
Almacén por departamentos	147
Mueblería/equipo electrónico	127
Venta de autos usados	98
Telefonia	72
Taller de reparación de autos	71
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	59
Hoteles o planes vacacionales	56
Repuestos para autos	55
Mueblerías	51
Servicio de intermediación	42
Almacén de ropa y calzados	39
Joyería/Relojerías	32
Servicios Profesionales	32
Agencias de viajes	28
Escuelas / colegio	28
Fábricas de muebles	26
Alquiler de autos	24
Servicios de instalación	20
Líneas aéreas	19
Opticas	19
Computadoras	16
Supermercados	16
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	16
Universidad	14
Clínicas	13
Materiales de construcción	13
Constructoras	12
Ventas por internet	12
Lavanderías o lavamáticos	11
Cursos varios	11
Ferreterías, materiales de construccion o similares	10
Farmacias	10
Eventos artísticos	10
Agencia de motos	10
Estaciones de gasolinas	9
Centros de estéticas	9
Herrerías	8
Distribuidoras e importadoras	8
Imprenta y copadoras	7
Animales	5
Casa de empeño	5
Comunicaciones / internet	5
Servicios de transporte particular	5
Dentista	5
Remodelación	5
Lavautos	5
Bancos	4
Estudios de Fotografías	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Ventas por TV	4
Videojuegos	4
Salón de belleza	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Bienes y raíces	4
Servicios Eléctricos	4
Motores (no autos)	3
Librerías	3
Decoración	3
Restaurantes / fondas	2
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	2
Minisuper	2
Industrial	2
Servicios de ambulancias	2
Ventas de colchones	2
Zapaterías	2
Sedería/Sastrería	2
Alarmas	1
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Pinturas	1
Panaderías / refresquerías	1
Equipo médico	1
Servicios de grúas	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Curso de computadora	1
Cines	1
Estacionamientos	1
Material didáctico	1
TOTAL	2,903

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 - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	144	196,335.21
Incumplimiento de contrato	71	156,605.05
Vicio oculto	28	60,445.60
Incumplimiento de garantía	17	39,902.52
Cobro indebido	16	27,560.58
Devolución de dinero	7	4,753.00
Daño y perjuicio	4	8,800.91
Anulación de contrato	3	8,200.00
Abono retenido	2	2,649.00
Venta engañosa	1	1,000.00
Cláusula abusiva	1	125.00
Veracidad de la publicidad	1	706.15
TOTAL	295	507,083.02

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	109	144,163.49
Acuerdos	62	102,761.71
Resolución	46	78,539.47
Transacción extrajudicial	6	8,099.80
TOTAL	223	333,564.47

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2017 pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	16
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	12
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE/GRUPO LAS	10
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	10
AVANCE URBANO, S.A.	7
PROHUEL, S.A.	7
DILINTER, S.A.	6
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	6
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	5
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	4
MYS, S.A.	4
PROHVAL, S.A	4
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
LA RESERVA VILLA ZAITA	3
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	3
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	3
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	2
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CONSTRUINVEST, S.A.	2
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMÁ, S.A.	2
INMUEBLES DAVID S.A.	2
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	2
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	2
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	2
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
NELO, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	2
SOLUCIONES GALACTICAS, S.A.	2
SUCASA	2
ACERO INTERNACIONAL Y CONSTRUCTORA, S.A.	1
ADMINISTRADORA DIVISA, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
AMIGOS CONSTRUCTORES, S.A.	1
AMT PROPERTIES INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
BIPERCROSS S.A	1
BONANZA 94, S.A.	1
BRAKER PROPERTIES, CORP.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CAMIT, S.A.	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CARRASQUILLA DEVELOPERS CORP	1
CASAS DEL NORTE S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
CONCAPITAL CORP.	1
CONSORCIO VILLAS DE GREEN VALLEY, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CORPORACION INMOBILIARIA BRISAS DEL RÍO, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DEASARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIONES S.A.	1
DEISA	1
DESARROLLADORA RESIDENCIAL PACORA, S.A.	1
DESARROLLO ALTO RÍO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO EL SOL, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO VILLAS DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A.	1
EL ARADO 8.5H, S.A.	1
EL SITIO COMPANY, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	1
EMERALD PANAMÁ, S.A.	1
FOREST PARK PANAMA, INC	1
FULTON ASSETS CORP.	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO BIENES RAICES DEY S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO POLO, S.A.	1
HACIENDA REAL, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
INMOBILIARIA EURASIA, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INVERSIONES CARSAM, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES ETERNA	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
ISLA ETERNA, S.A.	1
J. CORP.	1
JAMY DEVELOPERS, S.A.	1
LA VALDEZA	1
LANDERS GRUPO INMOBILIARIO, S.A.	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LOMA VISTA REALTY CORP.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MADERAS DE AGUADULCE, S.A. (RESIDENCIAL VILLAS	1
MARINA TERRACE, S.A.	1
MELLOW SPRING INC	1
MI CONDADO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
MIGUEL SUAREZ	1
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	1
MYSTIC AVENUE, S.A.	1
NORBOT GROUP Y CETSA S.A	1
P.H. ARRAIJAN HEIGTHS	1
PACORA VILLAGE	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
POCRI GARDEN HILLS/JMN INVESTMENTS, S.A. HECHOS &	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIONES LAS PERLAS	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DEL RIO, S.A.	1
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROPIEDADES PENONOME, S.A.	1
PROYECTO LA VALDEZA	1
PROYECTOS Y DESARROLLOS DE CASAS, S.A.	1
QUALITY INVESTMENT INTERNATIONAL INC.	1
RCR PROPERTIES	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIAL EL LAUREL, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT	1
ROT PROMOTORA	1
SARCAR CONTRUCCIONES, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SOCIEDAD DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	1
TANARA HOUSING DEVELOPMENT S. DE R.L.	1
THE GROUP	1
THE GROUP INTERNACIONAL	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TODILYSE, S.A	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
UNICASA PANAMA, S.A.	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A.	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	295

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	234	127,793.77
Falta de información	15	8,225.50
Vicio oculto	6	6,398.03
Custodia de bien	5	2,093.85
Venta engañosa	3	1,089.20
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Cobro indebido	2	604.99
Incumplimiento de contrato	2	301.98
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	272	147,880.57

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	143	64,712.08
Acuerdo	86	42,837.42
Resolución	29	19,210.87
Transacción extrajudicial	4	4,600.99
TOTAL	262	131,361.36

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	41
MULTIMAX	30
ELEKTRA	19
FOTO SONIDO	19
PHOTURA	15
SUPER AUDIO	13
RODELAG	10
TECH & HOUSE	9
SOUND N MUSIC	6
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
DIGITAL CITY	5
E-VISION	5
GRUPO PRIMO, S.A.	5
PANAFOTO	5
ÚNICA	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	4
FOTO PLAZA	3
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	3
MAX VISION	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	3
ZONATEKNO	3
CASA GALA	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
EL FUERTE	2
PREASA	2
SAMSUNG	2
SUPER MUEBLES	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
ASIA LATIN STORE	1
AUDIO MAXX	1
AUDIOFOTO	1
AUTO ACCESORIOS N.D.	1
CELL PLUS	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CORP. NACIONAL DE CREDITOS Y COBROS, S.A.	1
DIGITAL ON, S.A.	1
EL MACHETAZO	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA KAREN	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
FRIASA, S.A.	1
GANGASSS	1
GRUPO AUDIO CENTER, S.A.	1
GRUPO CREDITMALL	1
GRUPO PRIMO S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES LEY'S	1
JIN XU SHOP	1
LA CASA DE LAS ESTUFAS	1
LIVE SMARTPHONE	1
MAC STORE	1
MOBILE 888	1
MOBILE HOME	1
MOVICELL	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUTIMAX	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
PREMIER UNIVERSE S.A.	1
RAENCO	1
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
REFRISTORE, S.A.	1
SERVIPROJECT, S.A.	1
SMART ZONE	1
SPIEGEL	1
SUPER MOVIL	1
SUPER SONIDO	1
TIENDA SUPER OUTLET, S.A.	1
URBAN ELECTRONIC	1
TOTAL	272

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	183	40,534.79
Custodia de bien	26	9,798.32
Incumplimiento de servicio	15	1,542.05
Falta de información	10	1,841.53
Venta engañosa	3	532.71
Veracidad de la publicidad	2	1,928.97
Cobro indebido	1	1,069.99
Incumplimiento de contrato	1	420.00
Devolución de dinero	1	245.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
TOTAL	244	58,051.29

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	145	30,507.52
Acuerdo	69	16,474.97
Resolución	15	5,270.23
Transacción extrajudicial	4	1,166.64
TOTAL	233	53,419.36

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	8
CLARO PANAMÁ	6
MOVICELL	6
CELL PLUS	4
YAYO ELECTRONICS, S.A.	4
AIDY SHOP	3
CELL SHOPPING CENTER	3
CELULARES J.K.	3
HD MOVIL	3
HS MOVILES	3
JIN XU SHOP	3
MOBILTEK	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
MOVIL STOP	3
MOVIL SUPER STAR	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL FAST	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
CELULARES SANG	2
CELUOPTIONS	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
ESTEFANY MOVIL	2
GALAXY MOVIL	2
H & L MOBILE	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
KEN'S SHOP	2
MAX STORE	2
MEGA MOVIL Y JOYEROS	2
MOBIL SHOP	2
MOBILE BRANDS	2
MOBILE SHOP	2
MOVIL CELL STORE	2
MOVIL CENTER	2
MUNDO CELULAR	2
MUNDO FASHION	2
MUNDO MOVIL, S.A.	2
NEW & MOVIL	2
POWER PHONE	2
SMART ZONE	2
SUNS MOBILE CENTER	2
SUPER MOVIL	2
TECNI CELL	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
WORLD CELLULAR	2
ARATERA, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
BLACKTEC	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CASE MOVIL	1
CELAIRIS	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL MART	1
CELL MAX STORE	1
CELL PLANET	1
CELL PRINCESS	1
CELL SPORT	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLTEC	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELMINA	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES 168 CALIDONIA	1
CELULARES 5 ESTRELLAS	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES CHUNG	1
CELULARES DIGITALES	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELULARES TONY	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA PANAMÁ, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MOVIL	1
CLINICA DE LA TECNOLOGÍA	1
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DR SMARTPHONE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E. MULTISTORE	1
ECONOCELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA ECO CELL CENTER	1
ELECTRONICA LOS ANDES	1
ELECTRONICA MULTI STORE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA VE & VE, S.A.	1
ENTER MIX	1
FOTOGRAFIA Y MOVIL FENG	1
GALAXI ING	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GRUPO PROESA	1
GRUPO TECH PTY	1
GS MOVIL	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HF MOVIL	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOBILE	1
I LOVE MY PHONE	1
I- MOBILE STORE	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
INVERSIONES MANI CELL, S.A.	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1
INVERSIYN J.N.G. S.A.	1
JESSY STORES	1
JONYCELL	1
KING MOVIL	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO.COM	1
LUCIANAS	1
MAC STORE	1
MAGIC PHONE, S.A.	1
MAXIMOTECH	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOBILE-TECH	1
MONA CELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL CENTRO	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL KING	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MOVIL TECH 88	1
MOVILCOM	1
MULTI CELL WANG	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
O & P STORE	1
OFERTAS MOVIL SHOP, S.A.	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANACELL	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
REDPRECIO.COM	1
ROSSE	1
SALE-TECH MOBILE	1
SAMSUNG	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SMART MOBILES HD	1
SMARTPHONE	1
SMARTZONE	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
STAR MOBILE	1
SURTI CENTRO	1
TECHCOMM PANAMA	1
TECHNO STORE	1
TECNI PENTER	1
TECNI SMARTPHONE	1
TECNI-CELL	1
TECNOLOGY HOUSE	1
TOB MOBILE CENTER	1
UNG GROUP S. A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
URBAN TECHNOLOGY	1
VII'S MOBILE SHOP	1
VISTA CELULAR	1
WEI WEI DIGITAL	1
YO ITALK 3.0 S.A.	1
TOTAL	244

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	32	26,767.13
Falta de información	9	8,868.06
Venta engañosa	3	32,259.00
Vicio oculto	2	894.85
Incumplimiento de contrato	2	562.93
Cobro indebido	1	1,533.76
Custodia de bien	1	746.25
Incumplimiento de servicio	1	719.25
TOTAL	51	72,351.23

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	19	18,628.75
Acuerdo	18	46,566.77
Resolución	4	2,518.88
TOTAL	41	67,714.40

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006-07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	23
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	3
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
BAZZ DECOR, S.A.	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
ECONO PRECIOS	1
EURO MARKET	1
FURNITURE CITY	1
HOME CENTER	1
IDEA KIDS	1
INDIAN COLOR FURNITURE	1
INVERSIONES SALETA	1
KUBOA DESIGN	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERÍA JAMAR	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PANAMÁ	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
MUEBLERIA UNION	1
TOTAL	51

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	151	2,855,079.75
Falta de información	23	128,453.43
Vicio oculto	20	364,777.22
Incumplimiento de servicio	15	102,801.34
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	5	84,788.37
Incumplimiento de contrato	3	32,499.00
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Venta engañosa	2	1,679.90
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
TOTAL	229	3,739,312.73

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	60	951,071.77
Acuerdo	51	767,815.65
Resolución	13	11,279.83
Fallo a favor	3	61,989.99
Transacción Extrajudicial	2	36,050.00
TOTAL	129	1,828,207.24

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018****Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	58
EXCEL AUTOMOTRIZ	33
PETROAUTOS, S.A.	26
RICARDO PEREZ, S.A.	24
CONSULTENOS, S.A.	16
MOTORES JAPONESES	12
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
LUMOVIL, S.A.	7
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	6
BAHIA MOTORS	6
FORD AUTO PANAMA	5
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	4
GRUPO LOS TRES	2
PREMIER MOTOR GROUP	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AUTOCLICK INTERNATIONAL	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
EMPRESAS MELO	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	229

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	68	517,569.73
Incumplimiento de contrato	16	129,884.78
Falta de información	13	64,346.00
Vicio oculto	8	91,993.00
Cobro indebido	3	7,250.00
Veracidad de la publicidad	2	3,998.00
Daño y perjuicio	2	1,243.76
Devolución de dinero	1	3,750.00
Incumplimiento de servicio	1	1,695.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
TOTAL	115	822,730.27

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	32	224,148.65
Acuerdo	11	103,599.00
Resolución	2	3,007.16
Fallo a favor	1	19,180.00
TOTAL	46	349,934.81

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PLATINIUM CARS	14
TRAFFIC MOTOR, S.A.	8
VIP MOTOR, S.A.	7
AUTO SALES PANAMA, S.A.	5
BUSINESS EXPRESS	4
CHAMPION MOTORS	4
FAT CAR	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	3
CVT EXPRESS	3
GOLDEN MOTOR, S.A.	3
PTY CAR CENTER	3
TECNICAR CENTER	3
AUTOS SMART S.A.	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FULL CARS, INC.	2
GRUPO JARUM	2
MASTER MOTOR AGUADULCE	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
PANAMOTOR	2
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
TECNI CAR INTERNACIONAL	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
ARRENDARORA THRIFTY, SUCUSAL CHITRE	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTOFACIL PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS GUADALUPE	1
AUTOS SALES PANAMA, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
E & MM CHEMICAL INT, S.A.	1
EMPRESAS CVT EXPRESS	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL OCAÑA, S.A.	1
INV. MIJANETH	1
LIDER AUTO	1
LUXORY CORP.	1
M&MOTORS	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A	1
MP AUTOS	1
OCEAN MOTORS, .S.A.	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SERVICENTRO OESTE	1
SUPER AUTOS, S.A.	1
SUZUKI	1
TALLER RASAN	1
TRAMITE AUTOMOTRIZ	1
TU AUTO PANAMÁ, S.A.	1
WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.	1
TOTAL	115

Fuente: ACODECO

**AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE
(AER)**

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

PERÍODO: 2015 - 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	8.5	59,862.16
2016	302	23.7	371,459.57
2017	438	34.3	393,978.99
2018	427	33.5	560,390.99
TOTAL	1,276	100.0	1,385,691.71

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	5.6	31,847.77
2016	274	25.9	286,129.69
2017	313	29.6	298,966.18
2018	410	38.8	353,947.57
TOTAL	1,056	100.0	970,891.21

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	419	98.1	552,546.86
Conciliación	8	1.9	7,844.13
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	427	100.0	560,390.99

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	380	90.7	512,766.19
Falta de información	25	6.0	13,220.19
Vicio oculto	5	1.2	2,640.41
Incumplimiento de servicio	3	0.7	20,620.35
Incumplimiento de contrato	2	0.5	2,195.00
Anulación de contrato	1	0.2	502.62
Venta engañosa	1	0.2	480.43
Veracidad de la publicidad	1	0.2	106.97
Custodia de bien	1	0.2	14.70
TOTAL	419	100.0	552,546.86

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 - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	148	26.5	284,851.74
Resueltas	410	73.5	353,947.57
Acuerdo	327	58.6	302,541.81
Resolución de Fondo	83	14.9	51,405.76
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	558	100.0	638,799.31

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, 2016, 2017: pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	404	98.5	353,220.74
Conciliación-Veracidad	6	1.5	726.83
TOTAL	410	100.0	353,947.57

Fuente: ACODECO