



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

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



Enero, 2020

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	1,023	33.7	2,908.64	2,975,539.68
Falta de información	796	26.2	1,033.94	823,014.80
Incumplimiento de contrato	367	12.1	3,245.62	1,191,142.65
Incumplimiento de servicio	230	7.6	882.59	202,994.79
Resolución de contrato	146	4.8	161.03	23,510.12
Custodia de bien	90	3.0	1,645.15	148,063.72
Cobro indebido	81	2.7	660.13	53,470.73
Anulación de contrato	70	2.3	114.69	8,028.06
Daño y perjuicio	53	1.7	3,803.15	201,567.20
Vicio oculto	45	1.5	5,709.18	256,913.02
Devolución de dinero	40	1.3	1,039.23	41,569.15
Rescindir contrato	34	1.1	75.24	2,558.14
Veracidad de la publicidad	33	1.1	340.41	11,233.50
Venta engañosa	17	0.6	281.63	4,787.71
Mercancía defectuosa	8	0.3	199.04	1,592.31
Cláusula abusiva	1	0.0	1,820.00	1,820.00
TOTAL	3,034	100.0	1,960.38	5,947,805.58

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 - DICIEMBRE 2019**

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	637	30.9	1,678.58	1,069,254.67
Acuerdo en audiencia/Varios	294	14.3	915.22	269,075.13
Desistimiento/Devolución	290	14.1	656.41	190,359.66
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	193	9.4	1,071.92	206,881.16
Pendiente constancia desistimiento	148	7.2	457.59	67,723.25
Resolución/Devolución	97	4.7	1,756.04	170,335.60
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	77	3.7	644.91	49,658.34
Acuerdo en audiencia/Reparación	65	3.2	2,268.43	147,448.25
Abandono	50	2.4	709.10	35,454.97
Transacción extrajudicial	43	2.1	2,581.61	111,009.13
Resolución/Reparar	34	1.6	1,988.37	67,604.62
Resolución/Reemplazo	33	1.6	820.67	27,081.97
Resoluciones/Varios	26	1.3	780.48	20,292.39
Acuerdo/Devolución	22	1.1	3,325.74	73,166.23
Acuerdo/Reemplazo	13	0.6	5,415.22	70,397.86
Acuerdo en audiencia/Aclaración	13	0.6	242.62	3,154.00
Acuerdo/Reparación	11	0.5	7,695.73	84,653.05
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	8	0.4	328.30	2,626.38
Acuerdo	6	0.3	12,681.68	76,090.05
Declara resuelto	1	0.0	45.00	45.00
TOTAL	2,061	100.0	1,330.57	2,742,311.71

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: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	319
Funerarias	290
Electrodomésticos/equipos electrónicos	276
Celulares	229
Agencia de autos	191
Tv por cable	179
Almacén por departamentos	144
Telefonía	138
Servicio de intermediación	138
Venta de autos usados	128
Taller de reparación de autos	111
Hoteles o planes vacacionales	74
Mueblería/equipo electrónico	66
Repuestos para autos	57
Mueblerías	55
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	49
Escuelas / colegio	43
Agencias de viajes	34
Servicios Profesionales	30
Constructoras	28
Almacén de ropa y calzados	25
Computadoras	24
Clínicas	23
Joyería/Relojerías	22
Ópticas	20
Herrerías	18
Servicios de instalación	18
Universidad	18
Ventas por internet	18
Supermercados	15
Distribuidoras e importadoras	15
Agencia de motos	13
Alquiler de autos	12
Cursos de inglés	11
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	11
Cursos varios	11
Lavanderías o lavamáticos	10
Gimnasio y centros deportivos	10
Fábricas de muebles	10
Ferreterías, materiales de construcción o similares	9
Farmacias	9
Zapaterías	9
Perfumería	8
Dentista	7

ACTIVIDAD	QUEJAS
Bancos	6
Líneas aéreas	6
Materiales de construcción	6
Servicios de grúas	5
Casa de empeño	4
Cobranzas	4
Fumigadoras	4
Salón de belleza	4
Decoración	4
Imprenta y copiadoras	4
Centros de estéticas	4
Motores (no autos)	3
Videojuegos	3
Servicios de transporte particular	3
Imprentas	3
Industrial	3
Almacén de telas	3
Ventas de colchones	3
Servicios Eléctricos	3
Servicios Públicos	3
Escuela de manejo	3
Estaciones de gasolineras	2
Discoteca/Sala de eventos	2
Eventos artísticos	2
Equipo médico	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Remodelación	2
Material didáctico	2
Animales	1
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Ventas por TV	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Librerías	1
Curso de computadora	1
Cines	1
Medios de comunicación	1
Estacionamientos	1
Franquicias	1
Juegos de azar	1
Sedería/Sastrería	1
Reparación de casas	1
TOTAL	3,034

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 - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información	165	252,167.02
Incumplimiento de contrato	62	113,062.08
Vicio oculto	31	63,953.52
Incumplimiento de garantía	23	55,100.41
Cobro indebido	17	29,261.44
Devolución de dinero	12	21,253.00
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	319	546,250.98

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdos	71	107,921.62
Desistimientos	94	129,065.84
Resolución	44	104,089.10
Transacción extrajudicial	11	17,048.56
TOTAL	220	358,125.12

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	24
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	16
MATERIALES VISTA BAHIA, S.R.L	12
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	8
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	7
EMBASSY GOLF, S.A.	5
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA	5
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	4
MYSTIC VALLEY, S.A.	4
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	3
HAUS, S.A.	3
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	3
MYSTIC TOWERS, 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
VISTA VERDE, S.A.	3
AVANCE URBANO, S.A.	2
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
COMATECA PANAMA, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO Y PROYECTOS ISTMEÑOS	2
GREEN HOUSE SANTIAGO, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA	2
GRUPO F1	2
GRUPO F1, S.A.	2
HATO MONTAÑA DEVELOPMENT, S.A	2
HONSLEY, INC.	2
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWERS,S.A.	2
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES VIZAC INC.	2
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	2
LIMPA, S.A.	2
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT INC.	2
MANHATTAN TWO, INC.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP.	2
MELLOW SPRING, INC	2
MYS, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	2
SHELBY OAKS, S.A.	2
SUNSET TIMES, S.A.	2
TRIANA PROPERTIES, S.A.	2
URBANIZACION JARDINES DE LA ESPINOZA	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES	1
ACERO INTERNACIONAL Y CONSTRUCTORA, S.A.	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AGARA ESTATE INC	1
AGENCIAS INMOBILIARIAS JUAN JOSE, S.A.	1
AGROGANADERA DON FABIO, S.A.	1
ALCAPA, S.A	1
ARRAIJAN HEIGHTS, INC	1
ARRAIJAN HEIGHTS, INC.	1
B & P DESARROLLO INMOBILIARIOS, S.A.	1
BARTLAND HOLDING INC.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A	1
BM REAL ESTATE INC.	1
BONANZA 94, S.A.	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO RESIDENCIAL CASA GALVEZ, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COMPAÑIA DE LEFEVRE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	1
CONSTRUCTORA BOLIVAR ALVAREZ	1
CONSTRUCTORA CHAVEZ MARIN	1
CONSTRUCTORA CRIMSON, S.A.	1
CONSTRUCTORA CRISTO REY	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DECOVISA	1
DELOS REALTY INC.	1
DESARROLLO ALTO RIO, S.A.	1
DESARROLLO ALTOS DEL TIGRE, S.A	1
DESARROLLO E INVERSIONES	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
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
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESTINO PANAMÁ, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLOMITI PANAMA, S.A.	1
EL ARADO 8.5H, S.A.	1
EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP.	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
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	1
HILL WEST, INC	1
HOGARES BONITOS, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES GILTTY, S.A.	1
INVERSIONES NUEVO DAVID	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
JP CONSTRUCTION	1
KARSA, S.A.	1
LA RESERVA VILLA ZAITA INC	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LIBERTY TOWER	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
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
METRO PACIFIC RESIDENCES, ING	1
METROTEX, INC.	1
MUNDIAL SERVICIOSFIDUCIARIOS, S.A	1
MYSTIC GARDEN ALTO BOQUETE	1
NPU PANAMA, S.A.	1
OLYMPIA INVESTMENTS SOLUTIONS INC.	1
ORMELIS GONZALEZ QUIROZ	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
PERSEAS CORPORATION	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	1
PRIMAVERA PANAMA, 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
PROMOCIONES LAS PERLAS	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HAUS PANAMA	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA MIRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL BOSQUE, S.A	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE II, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROPERTY INVESTMENT DEVELOP, S.A.	1
PROPIEDADES PENONOME, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RASMICH, S.A	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT CORP.	1
S&S PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCASA)	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
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A	1
VILLAS COCO DEL MAR, S.A.	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VILOT GESTION, S.A	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	319

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 - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	240	110,831.19
Falta de información	23	18,394.46
Cobro indebido	3	1,156.53
Venta engañosa	3	715.54
Vicio oculto	2	2,331.54
Custodia de bien	2	2,332.50
Incumplimiento de contrato	1	288.89
Incumplimiento de servicio	1	379.85
Devolución de dinero	1	1,081.50
TOTAL	276	137,512.00

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 - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	146	63,974.80
Acuerdo	68	40,378.40
Resolución	34	26,460.24
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	251	134,034.99

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

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 - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	44
PREMIER	40
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	13
FOTO SONIDO	12
E-VISION	9
ELEKTRA	9
SOUND N MUSIC	9
FOTO PLAZA	8
GRUPO PRIMO, S.A.	8
PHOTURA	8
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	6
TECH & HOUSE	6
DIGITAL CITY	5
NOVEY	5
SUPER AUDIO	5
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	4
CENTRAL ELECTRONICS	3
MAC STORE	3
SUPER MUEBLES	3
ÚNICA	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	2
CRÉDITOS MUNDIALES	2
ECONO HOGAR	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
ELECTRONICA HONG KONG	2
PANAFOTO	2
SHOPLINE	2
SMART ZONE	2
ALMACEN MEENA DE ORO	1
ATTENZA ELECTRONICO. S.A.	1
CASA EGEO	1
CASA GALA	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CLX MULTIPLAZA. S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORACIÓN MAXI HOGAR, S.A	1
CREDI HOGAR	1
CREDI HOGAR PANAMA, S.A.	1
CRÉDITOS MON MAR	1
DIASA	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DR. COMPUTER	1
EDWIN TECHNICAL CENTER	1
ELECTRONIC PEKING	1
ELECTRONICA PACIFICO	1
ELECTRONICA PENONOME	1
ELECTRONICA SERRACIN	1
FURNITURE CITY	1
GANGAS PENONOME	1
GASCO	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO AUDIO CENTER, S.A.	1
GRUPO MUCHO MAS, S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES LON, S.A.	1
MAX VISION	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
RAINSTAR PANAMA CORP.	1
RAMTEC, S.A.	1
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG	1
SAMSUNG 2 - STEP	1
SERVICENTRO SANKEY	1
SONYTEC	1
SUPER SONIDO	1
T.V. OFFER	1
TECNI CELL	1
TECNOBOX KL	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
THE MARKETHOUSE INC.	1
TV OFFER	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	276

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	152	34,078.01
Custodia de bien	25	7,681.35
Incumplimiento de servicio	19	3,303.17
Falta de información	18	5,087.02
Resolución de contrato	6	450.21
Venta engañosa	3	243.50
Devolución de dinero	3	140.20
Cobro indebido	2	350.84
Incumplimiento de contrato	1	166.05
TOTAL	229	51,500.35

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 - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	97	21,648.62
Acuerdo	48	12,964.13
Resolución	21	8,161.90
Transacción extrajudicial	1	22.39
TOTAL	167	42,797.04

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

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 - DICIEMBRE 2019**

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	7
JIN XU SHOP	6
MOVIL PHONE, S.A.	6
NEW & MOVIL	6
ARATERA, S.A.	5
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	5
CLARO PANAMÁ	4
CELL PLUS	3
DIGICEL	3
ENCUENTRA 507	3
ESTEFANY MOVIL	3
GIGA TECH S.A.	3
INVERSIONES AGOPE, S.A.	3
JONYCELL, S.A.	3
MELODY MOBILE	3
MOVICELL	3
SUPER MOBILE	3
SUPER MOVIL	3
TOP MOBILE CENTER	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELULAR LUCKY	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
DESPA CARGO EXPRESS	2
ELEKTRO - SAM	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
H & L MOBILE	2
HD MOVIL	2
HUAWEI	2
KING TECH	2
MOBILE MARKET HD	2
MOVIL STOP	2
MUNDO FASHION	2
SANTIAGO MOVIL, S.A.	2
SOFI MOVIL	2
WONDERFUL CELL	2
3 JACC	1
365 CELULAR VIDEOS JUEGO ACCESORIOS	1
ALMACEN COMICS	1
ALMACÉN MAX STORE	1
ALMACEN TELE 1	1
ANDY'S ELECTRONIC	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
BLU PRODUCTS	1
CELL CORPORATION	1
CELL MART	1
CELL PLANET	1
CELL SHOPPING	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO, S.A.	1
CELLS PRINCESS	1
CELMINA	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EH, S.A.	1
CELULAR MODA	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES SANG	1
CELULARES TONY	1
CELULARES Y.H.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CENTRO J K	1
CITY CENTER	1
CITY MOVIL	1
CITY PLAYER INTERNET	1
CLINI-CELL	1
COMMOVIL PANAMÁ	1
COMPUCELL PLUS	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
ELECTRO TECNICA GENERAL	1
ELECTRONICA ECOCELL CENTER	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA TECNO CENTER	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
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
GRUPO MUCHO MAS, S.A.	1
GS MOVIL	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
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
MBC, S.A	1
MBC,S.A	1
MEGA COPIAS Y MAS	1
MEGA MOVIL CENTER	1
METRO MOVIL	1
METROMÓVIL	1
MI CELULAR	1
MOBILE & TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOBILTEK	1
MONA CELL	1
MOVI PLUS, S.A.	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL MART	1
MOVIL PLUS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL SOL	1
MOVILC	1
MOVISTAR	1
MUNDO MOVIL A&A	1
NEW TECNO MOVIL & ACCES	1
O & P STORE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
OFII CENTER	1
OKEYPHONE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PCELL STORES	1
PTY TEC COMPUTER SHOP	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SALE-TECH MOBILE	1
SAMSUNG 3-STEP	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOVIL	1
SURTI STORE	1
TECH MOBILE	1
TECHNO CELL	1
TECHNOLOGY HOUSE	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE	1
TECNOLAND	1
TONNY CHEN CHONG PHONE BOUTIQUE	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
UNIVERSAL PHOTO	1
VII'S MOBILE SHOP	1
XIAOMI MI STORE PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	229

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	34	32,307.56
Incumplimiento de contrato	10	15,207.13
Falta de información	7	3,320.18
Incumplimiento de servicio	3	1,421.75
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	55	52,960.62

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 - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	26	16,184.84
Acuerdo	10	12,895.73
Resolución	7	9,116.55
TOTAL	43	38,197.12

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	13
FURNITURE CITY	5
MUEBLES ARCO IRIS	4
EP FURNITURE	3
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
VENVIESA	2
ASHELY HOME STORE	1
ASHLEY FURNITURE HOMESTORE	1
BAMBOO HOTEL COMFORT	1
BANYAN LEAF	1
BEAUTY HOME	1
CASA LOPÉZ, S.A.	1
CONCEPTOS DEL SUR, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
CUBIK DESIGN, S.A	1
CUBIKDESIGN, S.A.	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
HOME CENTER	1
JAVAR MUEBLES Y ACABADOS INC.	1
KENNEDY HOME	1
LA CASA DE LOS COLCHONES	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNACIONAL	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
PALACIO DEL MUEBLE	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
R&S MUEBLES MODERNOS	1
TEMPO DESIGN	1
TOTAL	55

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	131	1,979,473.96
Falta de información	17	78,239.32
Incumplimiento de contrato	9	92,435.57
Incumplimiento de servicio	9	28,365.56
Vicio oculto	8	121,035.96
Custodia de bien	7	68,329.57
Daño y perjuicio	7	75,468.91
Devolución de dinero	2	3,200.00
Cobro indebido	1	299.60
TOTAL	191	2,446,848.45

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	43	496,658.04
Acuerdo	39	523,554.73
Transacción extrajudicial	3	55,458.51
Resolución	3	53,714.00
TOTAL	88	1,129,385.28

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019****Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	49
PETROAUTOS, S.A.	31
EXCEL AUTOMOTRIZ	22
MOTORES JAPONESES	17
RICARDO PEREZ, S.A.	16
BAHIA MOTORS	8
PANAMOTOR	8
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ	4
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
LUMOVIL, S.A.	2
PMG PANAMA, S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO CENTRO MEGA	1
AUTO MOTORES KHATY	1
AUTOSTAR	1
CARS SOLUTIONS	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
COPAMA	1
COSULTENOS S.A.	1
CVT EXPRESS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO LOS TRES S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MASTER MOTOR	1
MOTOR EMOTION	1
MOTOR EMOTION, S.A. / DELTA	1
SPI MOTO SHOP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
UNICOMOTOS	1
VOLVOCAR PANAMA	1
TOTAL	191

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	65	540,953.15
Falta de información	26	158,319.12
Incumplimiento de contrato	21	154,781.00
Veracidad de la publicidad	8	3.00
Vicio oculto	4	69,592.00
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
Devolución de dinero	1	3,000.00
Custodia de bien	1	3,000.00
Daño y perjuicio	1	15,596.57
TOTAL	128	946,644.84

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 - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	38	253,538.41
Acuerdo	12	65,225.41
Transacción extrajudicial	3	19,626.13
Resolución	1	2,985.60
TOTAL	54	341,375.55

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019****Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	10
ROCK CARS AUTOS USADOS	10
CVT EXPRESS	7
SANDI AUTOS	7
LUXURY MOTORS	5
PLATINIUM CARS	5
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	4
GOLDEN MOTOR, S.A.	4
GRUPO JARUM	4
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	4
AUTO SMART, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
JUNED SABBER PATEL	2
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	2
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
A & H CARS AND PARTS	1
ARRENDADORA ECONÓMICA	1
AUTO FÁCIL PANAMÁ S.A.	1
AUTO STORE PANAMA	1
AUTO UNO	1
AUTOMOBILE COMPANY	1
AUTOS POPULAR S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
BANCO DELTA, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
CAR POINT	1
CENTRAL DE MOTORES, S.A.	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
FACIL RENT A CAR S.A.	1
FARID MOTOR	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FAT CAR	1
FULL CARS INC	1
GALLERY CARS	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 JAPONESES	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
MULTISERVICIOS UGAS GONZÁLEZ , S.A.	1
NUEVA ALIANZA S.A. MULTI MOTORES	1
OMAR XTRME 18	1
PANAMÁ EMPRESARIAL S.A.	1
PANAMOTOR	1
PERFORMANCE PARTS	1
PETROAUTOS, S.A	1
PEXT 2016 CORP	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINUM CARS/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ S.A. / AVALUOS CAR SERVICES	1
PTY CAR CENTER	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SPECIAL CARS SERVICES/CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARK	1
SUPER AUTOS	1
SUPERAUTOS PANAMÁ	1
TECNI CAR INTERNACIONAL	1
TECNICAR CENTER	1
THE CARD GROUP	1
TOCHISA DE PANAMA, S.A.	1
TRAFFIC MOTOR, S.A.	1
TRUCKLOG SYSTEM	1
VENTAS DE AUTOS ADIER	1
VETERINARIA LA VILLA	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	128

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 - 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.2	59,862.16
2016	302	17.2	371,459.57
2017	438	24.9	393,978.99
2018	427	24.3	560,390.99
2019	480	27.3	269,379.62
TOTAL	1,756	100.0	1,655,071.33

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.3	31,847.77
2016	274	19.7	286,129.69
2017	313	22.6	298,966.18
2018	409	29.5	352,663.57
2019	333	24.0	186,287.36
TOTAL	1,388	100.0	1,155,894.57

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	480	100.0	269,379.62
TOTAL	480	100.0	269,379.62

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	425	88.5	246,662.53
Falta de información	33	6.9	10,023.18
Vicio oculto	8	1.7	6,019.95
Venta engañosa	4	0.8	1,974.11
Incumplimiento de contrato	3	0.6	2,068.86
Custodia de bien	3	0.6	931.76
Cobro indebido	2	0.4	59.61
Daño y perjuicio	2	0.4	1,639.62
TOTAL	480	100.0	269,379.62

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	226	40.4	132,731.41
Resueltas	333	59.6	186,287.36
Acuerdo	260	46.5	143,230.18
Resolución de Fondo	73	13.1	43,057.18
TOTAL	559	100.0	319,018.77

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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	332	99.7	186,087.41
Conciliación-Veracidad	1	0.3	199.95
TOTAL	333	100.0	186,287.36

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN DECISIÓN DE QUEJAS

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	226	40.5	132,731.41
Acuerdos	260	46.6	143,230.18
Resoluciones	72	12.9	42,857.23
TOTAL	558	100.0	318,818.82

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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN CONCILIACIÓN

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Resolución de Fondo	1	100.0	199.95
TOTAL	1	100.0	199.95

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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.