

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



**Febrero, 2019**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2019

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	117	40.5	2,241.51	262,256.23
Falta de información	62	21.5	1,447.45	89,741.62
Incumplimiento de servicio	33	11.4	1,322.28	43,635.22
Incumplimiento de contrato	24	8.3	2,689.55	64,549.19
Custodia de bien	11	3.8	1,382.93	15,212.22
Cobro indebido	9	3.1	643.15	5,788.38
Devolución de dinero	6	2.1	1,017.98	6,107.90
Resolución de contrato	6	2.1	694.60	4,167.59
Rescindir contrato	6	2.1	135.75	814.48
Daño y perjuicio	3	1.0	8,809.38	26,428.13
Vicio oculto	3	1.0	6,306.08	18,918.25
Anulación de contrato	2	0.7	483.02	966.04
Venta engañosa	2	0.7	378.25	756.49
Veracidad de la publicidad	2	0.7	306.99	613.98
Mercancía defectuosa	2	0.7	254.50	509.00
Cláusula abusiva	1	0.3	1,820.00	1,820.00
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>100.0</b>	<b>1,876.42</b>	<b>542,284.72</b>

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 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	50	31.1	2,207.84	110,392.11
Acuerdo en audiencia/Varios	25	15.5	621.61	15,540.30
Pendiente constancia desistimiento	25	15.5	548.79	13,719.71
Desistimiento/Devolución	22	13.7	520.22	11,444.75
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	10	6.2	581.97	5,819.70
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	6	3.7	1,138.26	6,829.58
Resolución/Devolución	5	3.1	1,724.38	8,621.90
Acuerdo en audiencia/Reparación	5	3.1	1,137.87	5,689.35
Resolución/Reemplazo	5	3.1	494.54	2,472.71
Transacción extrajudicial	3	1.9	260.00	780.00
Resolución/Reparar	2	1.2	2,126.63	4,253.25
Acuerdo/Reemplazo	1	0.6	480.00	480.00
Acuerdo/Reparación	1	0.6	294.25	294.25
Acuerdo/Devolución	1	0.6	187.14	187.14
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>100.0</b>	<b>1,158.54</b>	<b>186,524.75</b>

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 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Celulares	34
Inmobiliarias	30
Electrodomésticos/equipos electrónicos	28
Agencia de autos	27
Taller de reparación de autos	22
Funerarias	19
Almacén por departamentos	17
Servicio de intermediación	12
Mueblería/equipo electrónico	11
Venta de autos usados	9
Tv por cable	8
Hoteles o planes vacacionales	7
Telefonia	6
Mueblerías	5
Constructoras	4
Distribuidoras e importadoras	4
Ventas por internet	4
Cursos de inglés	3
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Servicios Profesionales	3
Almacén de ropa y calzados	2
Clínicas	2
Herrerías	2
Repuestos para autos	2
Farmacias	2
Opticas	2
Agencias de viajes	1
Ferreterías, materiales de construcción o similares	1
Joyería/Relojerías	1
Materiales de construcción	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías, bancos, kioscos, etc	1
Salón de belleza	1
Imprentas	1
Decoración	1
Cursos especializados (karate, cocina, seminario, etc)	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Universidad	1
Cursos varios	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Zapaterías	1
Reparación de casas	1
Escuela de manejo	1
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>

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 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	12	16,124.70
Incumplimiento de garantía	4	8,118.76
Cobro indebido	3	2,125.18
Incumplimiento de contrato	3	3,742.55
Vicio oculto	2	2,928.25
Devolución de dinero	2	3,350.00
Rescindir contrato	2	700.00
Daño y perjuicio	1	4,992.86
Cláusula abusiva	1	1,820.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>43,902.30</b>

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

**PERÍODO: ENERO - 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	10	16,161.21
Acuerdos	5	6,559.35
Resolución	2	2,825.00
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>25,545.56</b>

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 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	2
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
LIMIPA, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA S.A.	2
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DILINTER, S. A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	1
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
MYS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	1
SAMUEL LEWIS CASTRO HERNANDEZ	1
SUCASA	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	25	11,268.05
Falta de información	3	2,030.21
Cobro indebido	1	855.98
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>14,154.24</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	12	4,337.61
Acuerdo	3	5,232.19
Resolución	2	1,459.20
Transacción extrajudicial	1	430.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>11,459.00</b>

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 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PREMIER	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	2
DIGITAL CITY	2
MULTIMAX	2
ELEKTRA	2
E-VISION	1
FOTO SONIDO	1
GANGAS PENONOME	1
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
MAC STORE	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER AUDIO	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	24	3,051.09
Custodia de bien	4	1,312.50
Falta de información	2	753.00
Incumplimiento de servicio	2	130.00
Venta engañosa	1	176.50
Devolución de dinero	1	20.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>5,443.09</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	5	449.99
Acuerdo	4	2,765.84
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>3,215.83</b>

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 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL 4 ALTOS	3
ELEKTRO - SAM # 3	2
JIN XU SHOP	2
MELODY MOBILE	2
MOBILE MARKET HD	2
ARATERA, S.A.	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EK, S.A.	1
CELULAR LUCKY	1
CELULARES ANGELINA S.A.	1
CELULARES Y.H.	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
ECO MOVIL, S.A.	1
ESTEFANY MOVIL	1
GALAXY MOBILE	1
GIGA TECH	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
HUAWEI	1
MOBILE & TECH	1
MOVICENTER	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
PUNTO MOVIL	1
SMARTPHONE SERVICE	1
STAR MOBILE	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
WONDERFUL CELL	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,  
SEGÚN MOTIVOS  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - 2019**

**Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	17	280,450.14
Falta de información	4	24,302.50
Incumplimiento de contrato	3	1,540.92
Vicio oculto	2	30,990.00
Incumplimiento de servicio	2	15,556.65
Daño y perjuicio	1	10,114.19
Devolución de dinero	1	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>363,154.40</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS; POR  
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS  
PERIODO: ENERO - 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	4	66,210.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>66,210.00</b>

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 - 2019

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	7
PETROAUTOS, S.A.	6
MOTORES JAPONESES	3
RICARDO PEREZ, S.A.	3
BAHIA MOTORS	2
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	1
CARS SOLUTIONS	1
COMPañIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
FORD AUTO PANAMÀ	1
GOLDEN MOTOR , S.A	1
LUXURY CORP.	1
PANAMOTOR	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	4	16,700.00
Incumplimiento de contrato	3	17,250.00
Falta de información	1	15,490.00
Custodia de bien	1	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>52,440.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	2	11,000.00
Acuerdo	1	5,057.50
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>16,057.50</b>

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 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
AUTO SALES	1
AUTO UNO DE PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
EBOX AIR CARGO	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
LU MOVIL S.A	1
MP AUTOS	1
PERFORMANCE PARTS	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

**Fuente: ACODECO**

**AGENTE ECONÓMICO  
RESPONSABLE  
(AER)**

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

**PERÍODO: 2015 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
2015 (oct-dic)	109	8.2	59,862.16
2016	302	22.6	371,459.57
2017	438	32.8	393,978.99
2018	427	32.0	560,390.99
2019	59	4.4	33,245.84
<b>TOTAL</b>	<b>1,335</b>	<b>100.0</b>	<b>1,418,937.55</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: 2015 - 2019**

**Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
2015 (oct-dic)	59	5.4	31,847.77
2016	274	25.3	286,129.69
2017	313	28.9	298,966.18
2018	410	37.8	353,947.57
2019	28	2.6	15,007.71
<b>TOTAL</b>	<b>1,084</b>	<b>100.0</b>	<b>985,898.92</b>

**Fuente: ACODECO**



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

**PERÍODO: ENERO - 2019**

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Decisión de quejas	59	100.0	33,245.84
Conciliación	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>	<b>33,245.84</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - 2019**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	53	89.8	30,080.65
Vicio oculto	1	1.7	747.93
Falta de información	5	8.5	2,417.26
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>	<b>33,245.84</b>

**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 - 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>51</b>	<b>64.6</b>	<b>28,869.86</b>
<b>Resueltas</b>	<b>28</b>	<b>35.4</b>	<b>15,007.71</b>
Acuerdo	21	26.6	11,372.53
Resolución de Fondo	7	8.9	3,635.18
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>	<b>43,877.57</b>

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 - 2019**

<b>RESULTADO POR DEPARTAMENTO</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión	28	100.0	15,007.71
Conciliación-Veracidad	0	0.0	0
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.0</b>	<b>15,007.71</b>

**Fuente: ACODECO**