

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



Agosto, 2019

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	621	34.3	3,144.05	1,952,456.70
Falta de información	481	26.6	1,154.01	555,077.34
Incumplimiento de contrato	187	10.3	3,523.55	658,904.30
Incumplimiento de servicio	142	7.8	792.77	112,573.97
Resolución de contrato	92	5.1	128.20	11,794.64
Cobro indebido	52	2.9	689.19	35,837.70
Custodia de bien	50	2.8	1,699.28	84,963.82
Anulación de contrato	42	2.3	59.89	2,515.35
Daño y perjuicio	36	2.0	4,348.16	156,533.77
Vicio oculto	27	1.5	5,231.22	141,242.97
Rescindir contrato	27	1.5	72.06	1,945.65
Devolución de dinero	16	0.9	1,261.06	20,177.03
Veracidad de la publicidad	15	0.8	525.04	7,875.62
Venta engañosa	13	0.7	302.40	3,931.26
Mercancía defectuosa	7	0.4	163.28	1,142.96
Cláusula abusiva	1	0.1	1,820.00	1,820.00
TOTAL	1,809	100.0	2,072.30	3,748,793.08

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 - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	408	31.3	1,526.62	622,859.47
Acuerdo en audiencia/Varios	181	13.9	1,283.97	232,398.18
Desistimiento/Devolución	168	12.9	714.56	120,046.60
Pendiente constancia desistimiento	115	8.8	507.11	58,318.05
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	114	8.7	1,337.55	152,480.86
Resolución/Devolución	57	4.4	1,831.77	104,410.94
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	50	3.8	564.26	28,212.78
Acuerdo en audiencia/Reparación	42	3.2	3,220.87	135,276.73
Transacción extrajudicial	33	2.5	2,478.62	81,794.60
Resolución/Reemplazo	28	2.1	665.81	18,642.55
Abandono	26	2.0	613.31	15,946.13
Resolución/Reparar	22	1.7	2,609.73	57,413.95
Acuerdo/Devolución	16	1.2	3,017.61	48,281.75
Resoluciones/Varios	13	1.0	830.93	10,802.09
Acuerdo en audiencia/Aclaración	11	0.8	281.09	3,092.00
Acuerdo/Reemplazo	8	0.6	4,039.23	32,313.86
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.5	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	1,304	100.0	1,346.04	1,757,869.91

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 - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	202
Funerarias	165
Electrodomésticos/equipos electrónicos	163
Celulares	155
Agencia de autos	142
Tv por cable	121
Almacén por departamentos	82
Servicio de intermediación	81
Taller de reparación de autos	68
Venta de autos usados	59
Mueblería/equipo electrónico	46
Hoteles o planes vacacionales	45
Telefonia	44
Repuestos para autos	33
Mueblerías	31
Escuelas / colegio	30
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	24
Agencias de viajes	19
Constructoras	19
Servicios Profesionales	17
Joyería/Relojerías	14
Almacén de ropa y calzados	13
Clínicas	13
Herrerías	13
Ópticas	12
Ventas por internet	11
Computadoras	10
Supermercados	9
Distribuidoras e importadoras	9
Alquiler de autos	8
Lavanderías o lavamáticos	8
Gimnasio y centros deportivos	8
Ferreterías, materiales de construcción o similares	7
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	7
Cursos varios	7
Agencia de motos	7
Cursos de inglés	6
Servicios de instalación	6
Dentista	6
Fábricas de muebles	6
Bancos	5
Materiales de construcción	5
Farmacias	5
Universidad	5

ACTIVIDAD	QUEJAS
Zapaterías	5
Casa de empeño	4
Líneas aéreas	4
Salón de belleza	3
Servicios de transporte particular	3
Decoración	3
Centros de estéticas	3
Servicios Públicos	3
Cobranzas	2
Videojuegos	2
Fumigadoras	2
Eventos artísticos	2
Servicios de grúas	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Remodelación	2
Escuela de manejo	2
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolinas	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Almacén de telas	1
Equipo médico	1
Librerías	1
Cines	1
Medios de comunicación	1
Ventas de colchones	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Reparación de casas	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,809

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 - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	110	179,146.64
Incumplimiento de contrato	35	63,602.85
Vicio oculto	19	42,000.76
Incumplimiento de garantía	12	24,688.58
Cobro indebido	12	21,072.56
Devolución de dinero	5	10,035.00
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	202	351,999.90

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	57	86,078.27
Acuerdos	54	87,159.61
Resolución	28	61,418.06
TOTAL	139	234,655.94

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 - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	21
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	12
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	6
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	5
EMBASSY GOLF, S.A.	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
COMILFON, S.A.	2
DESARROLLO PLAYA DORADA II, S.A	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, S.A.	2
GRUPO ESPIOVA	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L	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
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 E INVERSIONES ETERNAS, S.A	1
DESARROLLO EL PRADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO LA MITRA,S.A.	1
DESARROLLO VALPARAISO, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
DESTINO PANAMÁ, S.A.	1
DILINTER, 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 REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GUILLERMO SOLIS CASTILLERO	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
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
LAS PRADERA DE SAN LORENZO, S.A	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION	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
METRO PACIFIC RESIDENCES, ING	1
METROTEX, INC.	1
MUNDIAL SERVICIOSFIDUCIARIOS, S.A	1
MYSTIC GARDEN ALTO BOQUETE	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	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
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
PROPIEDADES PENONOME, S.A	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RASMICH, S.A	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
RESIDENCIAL LAUREL,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 HOLDING, INC	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	202

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	145	65,433.63
Falta de información	10	12,119.15
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	163	83,108.90

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	91	44,756.24
Acuerdo	35	26,657.64
Resolución	24	16,403.12
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	153	91,038.55

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 - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	24
PREMIER	24
FOTO SONIDO	8
ELEKTRA	7
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	6
E-VISION	5
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
MAC STORE	3
NOVEY	3
PHOTURA	3
SUPER MUEBLES	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CITY MUEBLES	2
PANAFOTO	2
TECH & HOUSE	2
ÚNICA	2
ATTENZA ELECTRONICO. S.A.	1
CASA GALA	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CLX MULTIPLAZA. S.A.	1
CRÉDITOS MON MAR	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A	1
DR. COMPUTER	1
ECONOHOGAR	1
ELECTRONIC PEKING	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA PENONOME	1
ELECTRONICA SERRACIN	1
GANGAS PENONOME	1
GASCO	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO MUCHO MAS, S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
INVERSIONES LON, S.A.	1
MON MAR	1
MOVICELL	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
PRESTAME	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	163

Fuente:ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	108	25,101.28
Custodia de bien	15	4,724.53
Falta de información	12	4,681.71
Incumplimiento de servicio	10	1,093.90
Resolución de contrato	6	450.21
Venta engañosa	2	193.50
Cobro indebido	1	129.00
Devolución de dinero	1	20.00
TOTAL	155	36,394.13

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	64	12,373.30
Acuerdo	29	10,125.55
Resolución	13	5,051.58
Transacción extrajudicial	1	22.39
TOTAL	107	27,572.82

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 - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	7
NEW & MOVIL	5
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	4
CLARO PANAMÁ	4
JIN XU SHOP	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
ESTEFANY MOVIL	3
INVERSIONES AGOPE, S.A.	3
MELODY MOBILE	3
TOP MOBILE CENTER	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELULAR LUCKY	2
DIGICEL	2
ELEKTRO - SAM	2
GIGA TECH	2
HUAWEI	2
JONYCELL	2
MBC, S.A	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
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 Y.H.	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO J K	1
CENTROS CELULARES EL DORADO	1
CITY MOVIL	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COOL GADGETS & CELLS	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 CENTER	1
FOTOGRAFIA Y MOVIL FENG	1
FREDY STORE, S.A.	1
FULL MOVIL 2	1
GALAXY MOBILE	1
GI CELL	1
GIGA TECH S.A.	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
H&L MOBILE	1
HD MOVIL (3)	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
HI SKY PHONE	1
HS MOBILE	1
I LOVE CEL PHONES	1
IMPORTADORA DISTRIBUIDORA PANACELL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ITECH FASHION	1
J.K.M CELULARES	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
JONYCELL, 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
METROMÓVIL	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOBILE & TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	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
PTY TEC COMPUTER SHOP	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SAMSUMG 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	155

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	20	19,303.73
Incumplimiento de contrato	5	2,259.00
Falta de información	3	1,480.99
Incumplimiento de servicio	2	821.75
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	31	24,569.47

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	17	11,045.42
Resolución	5	5,205.98
Acuerdo	6	5,261.68
TOTAL	28	21,513.08

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 - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	11
MUEBLES ARCO IRIS	4
FURNITURE CITY	3
SANBEL MUEBLES, S.A.	2
ASHELY HOME STORE	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	31

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	96	1,459,080.37
Falta de información	12	73,289.49
Daño y perjuicio	7	75,468.91
Incumplimiento de contrato	7	66,700.57
Incumplimiento de servicio	7	21,477.96
Vicio oculto	6	90,135.96
Custodia de bien	5	31,330.57
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	142	1,817,983.43

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	33	325,680.03
Acuerdo	28	365,161.46
Resolución	2	53,494.00
Transacción extrajudicial	2	41,347.50
TOTAL	65	785,682.99

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 - JULIO 2019****Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	35
PETROAUTOS, S.A.	27
EXCEL AUTOMOTRIZ	16
MOTORES JAPONESES	14
RICARDO PEREZ, S.A.	10
PANAMOTOR	6
BAHIA MOTORS	5
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	142

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2019**

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	31	229,416.56
Falta de información	15	112,328.12
Incumplimiento de contrato	9	44,080.00
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	59	413,655.25

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	19	116,915.76
Acuerdo	6	26,275.11
Transacción extrajudicial	2	11,000.00
TOTAL	27	154,190.87

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 - JULIO 2019****Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	9
ROCK CARS AUTOS USADOS	4
GRUPO JARUM	3
PLATINIUM CARS	3
AUTO SMART, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	2
JUNED SABBER PATEL	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
AUTO STORE, 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
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
J.C.G. 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
PERFORMANCE PARTS	1
PIEZAS Y RECAMBIO J.E.	1
PLATINUM CARS GROUP	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
ROCK CARS AUTOS USADOS, S.A.	1
SANDI AUTOS	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SUPER AUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
V.I.P MOTORS, S.A.	1
TOTAL	59

Fuente: ACODECO

**AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE
(AER)**

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	7.1	59,862.16
2016	302	19.6	371,459.57
2017	438	28.4	393,978.99
2018	427	27.7	560,390.99
2019	268	17.4	158,899.11
TOTAL	1,544	100.0	1,544,590.82

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2019 (a julio)

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.7	31,847.77
2016	274	21.7	286,129.69
2017	313	24.8	298,966.18
2018	409	32.4	352,663.57
2019	207	16.4	124,504.98
TOTAL	1,262	100.0	1,094,112.19

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	268	100.0	158,899.11
Conciliación	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	268	100.0	158,899.11

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	239	89.2	144,215.85
Falta de información	16	6.0	6,663.21
Vicio oculto	4	1.5	2,968.46
Venta engañosa	3	1.1	1,770.86
Cobro indebido	2	0.7	59.61
Custodia de bien	2	0.7	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.4	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.4	1,284.00
TOTAL	268	100.0	158,899.11

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	136	39.7	81,420.24
Resueltas	207	60.3	124,504.98
Acuerdo	151	44.0	91,161.39
Resolución de Fondo	56	16.3	33,343.59
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	343	100.0	205,925.22

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 - JULIO 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	206	99.5	124,305.03
Conciliación-Veracidad	1	0.5	199.95
TOTAL	207	100.0	124,504.98

Fuente: ACODECO