



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

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



**Julio, 2019**

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	524	33.9	2,998.15	1,571,030.28
Falta de información	418	27.0	1,237.28	517,181.40
Incumplimiento de contrato	157	10.1	3,893.46	611,272.79
Incumplimiento de servicio	130	8.4	799.93	103,991.09
Resolución de contrato	78	5.0	143.19	11,168.64
Custodia de bien	44	2.8	1,864.19	82,024.52
Cobro indebido	39	2.5	662.43	25,834.92
Anulación de contrato	35	2.3	60.82	2,128.63
Daño y perjuicio	32	2.1	4,260.93	136,349.74
Rescindir contrato	27	1.7	72.06	1,945.65
Vicio oculto	23	1.5	4,724.05	108,653.19
Devolución de dinero	13	0.8	1,090.67	14,178.70
Veracidad de la publicidad	10	0.6	247.32	2,473.17
Venta engañosa	10	0.6	243.30	2,433.00
Mercancía defectuosa	7	0.5	163.28	1,142.96
Cláusula abusiva	1	0.1	1,820.00	1,820.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,548</b>	<b>100.0</b>	<b>2,063.07</b>	<b>3,193,628.68</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 - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	362	32.6	1,527.25	552,863.57
Acuerdo en audiencia/Varios	147	13.2	1,573.62	231,321.87
Desistimiento/Devolución	138	12.4	708.15	97,724.02
Pendiente constancia desistimiento	102	9.2	500.75	51,076.62
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	97	8.7	1,390.23	134,852.78
Resolución/Devolución	49	4.4	2,006.08	98,298.10
Acuerdo en audiencia/Reparación	38	3.4	3,460.96	131,516.49
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	37	3.3	599.30	22,174.00
Transacción extrajudicial	26	2.3	2,206.65	57,372.98
Resolución/Reemplazo	24	2.2	681.17	16,348.10
Abandono	19	1.7	634.83	12,061.86
Resolución/Reparar	18	1.6	3,101.49	55,826.76
Acuerdo/Devolución	13	1.2	3,136.70	40,777.07
Resoluciones/Varios	11	1.0	770.75	8,478.25
Acuerdo en audiencia/Aclaración	11	1.0	281.09	3,092.00
Acuerdo/Reemplazo	7	0.6	4,576.41	32,034.86
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.5	375.92	2,255.53
Acuerdo/Reparación	3	0.3	5,603.26	16,809.79
Acuerdo	1	0.1	414.05	414.05
Declara resuelto	1	0.1	45.00	45.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,110</b>	<b>100.0</b>	<b>1,410.22</b>	<b>1,565,343.70</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 - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	162
Funerarias	150
Electrodomésticos/equipos electrónicos	135
Celulares	134
Agencia de autos	119
Tv por cable	109
Almacén por departamentos	77
Servicio de intermediación	74
Taller de reparación de autos	64
Venta de autos usados	50
Hoteles o planes vacacionales	41
Mueblería/equipo electrónico	39
Telefonía	36
Mueblerías	29
Repuestos para autos	24
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	20
Agencias de viajes	16
Constructoras	16
Servicios Profesionales	16
Escuelas / colegio	15
Joyería/Relojerías	12
Almacén de ropa y calzados	11
Ópticas	11
Clínicas	10
Herrerías	10
Ventas por internet	9
Supermercados	8
Computadoras	7
Lavanderías o lavamáticos	7
Distribuidoras e importadoras	7
Alquiler de autos	6
Cursos de inglés	6
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	6
Gimnasio y centros deportivos	6
Fábricas de muebles	6
Cursos varios	6
Ferreterías, materiales de construcción o similares	5
Materiales de construcción	5
Farmacias	5
Servicios de instalación	5
Dentista	5
Zapaterías	5
Agencia de motos	5
Casa de empeño	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Líneas aéreas	4
Universidad	4
Bancos	3
Salón de belleza	3
Decoración	3
Centros de estéticas	3
Videojuegos	2
Fumigadoras	2
Servicios de transporte particular	2
Eventos artísticos	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Remodelación	2
Servicios Públicos	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
Equipo médico	1
Servicios de grúas	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
<b>TOTAL</b>	<b>1,548</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 - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	11	23,945.26
Cobro indebido	8	14,958.23
Incumplimiento de contrato	26	46,973.57
Vicio oculto	16	35,110.98
Devolución de dinero	3	4,885.00
Falta de información	90	156,607.17
Daño y perjuicio	3	6,508.51
Cláusula abusiva	1	1,820.00
Resolución de contrato	1	625.00
Rescindir contrato	3	1,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>292,633.72</b>

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

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	48	74,550.99
Acuerdos	44	65,737.27
Resolución	26	58,498.06
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>198,786.32</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 - JUNIO 2019**

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ACACIAS VERSALLES	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A	2
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BARTLAND HOLDING INC.	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
COMILFON, S.A.	2
CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
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 PLAYA DORADA 2, S.A.	5
DESARROLLO PLAYA DORADO II, S.A.	1
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLO Y PROYECTOS ISTMEÑOS	2
DESTINO PANAMÁ, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
EMBASSY GOLF, S.A.	3
EMPORIUM DEVELOPERS, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GENESIS TOWER CORPORATION	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	18
GRUPO ESPIOVA	2
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L	2
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GUILLERMO SOLIS CASTILLERO	1
HAUS, S.A.	3
HILL WEST, INC	1
HONSLEY, INC.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	9
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES VIZAC INC.	2
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LIMIPA, S.A.	2
LLANOS DE CERRO AZUL, S.A.	1
LOGISTICA, EQUIPO, SOLUCIONES DE AMERICA, INC. (LESA)	1
MACEDONIA TOWERS INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
MANHATTAN GROUP DEVELOPMENT, INC	1
MANHATTAN TWO, INC	2
MELLOW SPRING, INC	1
METROTEX, INC.	1
MYS, S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PACORA HOME, S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	1
PARADISE BEACH GORGONA, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PEDROS BIENES RAICES, S.A	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 BUENA VISTA, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	3
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA HAUS PANAMA	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROYECTO SCALA, S.A.	1
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RASMICH, S.A	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL,S.A.	1
RESIDENCIALES DEL OESTE, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	2
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
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	2
SUCASA	3
THE GROUP	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO	1
TRIANA PROPERTIES, S.A.	2
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	121	55,390.08
Falta de información	7	10,898.34
Venta engañosa	3	715.54
Custodia de bien	1	2,161.30
Vicio oculto	1	1,272.25
Cobro indebido	1	855.98
Incumplimiento de servicio	1	379.85
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>71,673.34</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	81	35,040.26
Acuerdo	32	25,229.84
Resolución	19	14,167.38
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>77,659.03</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 - JUNIO 2019**

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	22
PREMIER	20
FOTO SONIDO	7
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	6
ELEKTRA	5
E-VISION	5
SOUND N MUSIC	5
GRUPO PRIMO, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	3
DIGITAL CITY	3
MAC STORE	3
SUPER MUEBLES	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
FOTO PLAZA	2
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	2
PANAFOTO	2
PHOTURA	2
TECH & HOUSE	2
ÚNICA	2
ATTENZA ELECTRONICO. S.A.	1
CASA GALA	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CITY MUEBLES	1
DR. COMPUTER	1
ECONOHOGAR	1
ELECTRONIC PEKING	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA PENONOME	1
ELECTRONICA SERRACIN	1
GANGAS PENONOME	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
INVERSIONES LON, S.A.	1
MON MAR	1
MOVICELL	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
NOVEY	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
TV OFFER	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	94	20,749.35
Falta de información	12	4,681.71
Custodia de bien	12	3,867.52
Incumplimiento de servicio	9	1,028.90
Resolución de contrato	3	290.21
Venta engañosa	2	193.50
Cobro indebido	1	129.00
Devolución de dinero	1	20.00
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>30,960.19</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	55	11,047.22
Acuerdo	24	8,952.15
Resolución	8	3,001.70
Transacción extrajudicial	1	22.39
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>23,023.46</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 - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL	6
NEW & MOVIL	5
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	4
JIN XU SHOP	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
ESTEFANY MOVIL	3
GIGA TECH	3
INVERSIONES AGOPE, S.A.	3
JONYCELL, S.A.	3
MELODY MOBILE	3
TOP MOBILE CENTER	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CLARO PANAMÁ	2
ELEKTRO - SAM	2
HUAWEI	2
MOBILE MARKET HD	2
SOFI MOVIL	2
SUPER MOVIL	2
WONDERFUL CELL	2
365 CELULAR VIDEOS JUEGO ACCESORIOS	1
ALMACEN COMICS	1
ANDY'S ELECTRONIC	1
ARATERA, S.A.	1
BB SOLUTION'S	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELULAR 5 ESTRELLA	1
CELULAR EH, S.A.	1
CELULAR LUCKY	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 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
FASHION MOVIL 4 ALTOS	1
FAST SERVICES CENTER	1
FOTOGRAFIA Y MOVIL FENG	1
FREDY STORE, S.A.	1
GALAXY MOBILE	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
H&L MOBILE	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
HI SKY PHONE	1
I LOVE CEL PHONES	1
ITECH FASHION	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
MEGA MOVIL CENTER	1
METROMÓVIL	1
MOBILE & TECH	1
MOBILE BRANDS	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MOVICELL	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
SAMSUNG 3-STEP	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TECHNO CELL	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	18	16,850.81
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
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>22,116.55</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	14	9,828.42
Resolución	5	5,205.98
Acuerdo	5	5,069.10
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>20,103.50</b>

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 - JUNIO 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	9
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
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	77	1,177,203.80
Falta de información	10	72,094.49
Incumplimiento de contrato	7	66,700.57
Incumplimiento de servicio	7	21,477.96
Daño y perjuicio	6	62,468.91
Vicio oculto	5	64,435.96
Custodia de bien	5	31,330.57
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>1,496,211.86</b>

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	26	307,110.53
Acuerdo	26	349,080.78
Resolución	2	53,494.00
Transacción extrajudicial	2	41,347.50
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>751,032.81</b>

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 - JUNIO 2019****Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
GRUPO SILABA	29
PETROAUTOS, S.A.	21
EXCEL AUTOMOTRIZ	12
MOTORES JAPONESES	11
RICARDO PEREZ, S.A.	9
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 RIO MINA, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MASTER MOTOR	1
MOTOR EMOTION	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
UNICOMOTOS	1
VOLVOCAR PANAMA	1
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	23	169,037.25
Falta de información	15	112,328.12
Incumplimiento de contrato	8	38,580.00
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
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>347,775.94</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	19	116,915.76
Acuerdo	5	25,354.11
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>142,269.87</b>

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 - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
AUTO SALES	7
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
PTY CAR SERVICES CORP.	2
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO UNO PANAMÁ, 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 RECAMBIOS J.E.	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
SUPER AUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
V.I.P MOTORS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</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 ( a mayo)**

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	7.4	59,862.16
2016	302	20.6	371,459.57
2017	438	29.9	393,978.99
2018	427	29.1	560,390.99
2019	190	13.0	112,628.94
<b>TOTAL</b>	<b>1,466</b>	<b>100.0</b>	<b>1,498,320.65</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: 2015 - 2019 (a mayo)**

**Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	4.9	31,847.77
2016	274	22.7	286,129.69
2017	313	25.9	298,966.18
2018*	409	33.9	352,663.57
2019	152	12.6	94,782.85
<b>TOTAL</b>	<b>1,207</b>	<b>100.0</b>	<b>1,064,390.06</b>

\* Datos revisados

Fuente: ACODECO

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

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	190	100.0	112,628.94
Conciliación	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>	<b>112,628.94</b>

**Fuente: ACODECO**

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	170	89.5	102,008.16
Falta de información	12	6.3	5,358.92
Vicio oculto	3	1.6	2,027.93
Cobro indebido	1	0.5	12.81
Incumplimiento de contrato	1	0.5	1,155.12
Custodia de bien	2	1.1	782.00
Daño y perjuicio	1	0.5	1,284.00
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100.0</b>	<b>112,628.94</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 - MAYO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>En Proceso</b>	<b>107</b>	<b>41.3</b>	<b>62,177.30</b>
<b>Resueltas</b>	<b>152</b>	<b>58.7</b>	<b>94,782.85</b>
Acuerdo	81	31.3	47,357.15
Resolución de Fondo	71	27.4	47,425.70
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>100.0</b>	<b>156,960.15</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 - MAYO 2019**

<b>RESULTADO POR DEPARTAMENTO</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Decisión	151	99.3	94,582.90
Conciliación-Veracidad	1	0.7	199.95
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100.0</b>	<b>94,782.85</b>

**Fuente: ACODECO**