

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



Junio, 2019

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	431	33.2	3,173.60	1,367,819.74
Falta de información	351	27.0	1,153.15	404,755.93
Incumplimiento de contrato	138	10.6	3,829.99	528,538.19
Incumplimiento de servicio	114	8.8	858.53	97,872.32
Resolución de contrato	65	5.0	164.02	10,661.47
Custodia de bien	38	2.9	1,630.88	61,973.28
Cobro indebido	31	2.4	574.98	17,824.26
Anulación de contrato	28	2.2	65.51	1,834.27
Rescindir contrato	27	2.1	72.06	1,945.65
Daño y perjuicio	24	1.8	4,965.13	119,163.19
Vicio oculto	20	1.5	4,951.23	99,024.62
Devolución de dinero	12	0.9	1,156.56	13,878.70
Veracidad de la publicidad	7	0.5	196.47	1,375.32
Venta engañosa	6	0.5	318.46	1,910.73
Mercancía defectuosa	6	0.5	140.49	842.96
Cláusula abusiva	1	0.1	1,820.00	1,820.00
TOTAL	1,299	100.0	2,102.57	2,731,240.63

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	293	33.3	1,495.75	438,254.97
Desistimiento/Devolución	120	13.6	753.92	90,470.60
Acuerdo en audiencia/Varios	115	13.1	1,273.72	146,478.03
Pendiente constancia desistimiento	81	9.2	482.78	39,105.14
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	76	8.6	1,291.51	98,154.80
Resolución/Devolución	36	4.1	2,281.69	82,140.79
Acuerdo en audiencia/Reparación	35	4.0	3,662.45	128,185.90
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	30	3.4	647.39	19,421.63
Transacción extrajudicial	20	2.3	590.94	11,818.82
Resolución/Reparar	17	1.9	3,227.35	54,864.96
Resolución/Reemplazo	16	1.8	572.31	9,156.99
Abandono	13	1.5	489.75	6,366.75
Resoluciones/Varios	7	0.8	414.79	2,903.54
Acuerdo/Devolución	6	0.7	3,261.09	19,566.51
Acuerdo en audiencia/Aclaración	6	0.7	283.55	1,701.32
Acuerdo/Reemplazo	4	0.5	245.97	983.88
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	4	0.5	201.63	806.53
Acuerdo	1	0.1	414.05	414.05
Acuerdo/Reparación	1	0.1	294.25	294.25
TOTAL	881	100.0	1,306.57	1,151,089.46

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	140
Funerarias	134
Electrodomésticos/equipos electrónicos	113
Celulares	108
Agencia de autos	106
Tv por cable	94
Servicio de intermediación	63
Almacén por departamentos	60
Taller de reparación de autos	59
Venta de autos usados	42
Hoteles o planes vacacionales	35
Mueblería/equipo electrónico	33
Telefonia	28
Mueblerías	25
Repuestos para autos	20
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	16
Servicios Profesionales	16
Agencias de viajes	14
Constructoras	14
Escuelas / colegio	12
Joyería/Relojerías	10
Ópticas	9
Clínicas	8
Herrerías	8
Almacén de ropa y calzados	7
Ventas por internet	7
Cursos de inglés	6
Supermercados	6
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	6
Distribuidoras e importadoras	6
Lavanderías o lavamáticos	5
Materiales de construcción	5
Farmacias	5
Zapaterías	5
Alquiler de autos	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Líneas aéreas	4
Gimnasio y centros deportivos	4
Fábricas de muebles	4
Cursos varios	4
Agencia de motos	4
Casa de empeño	3
Salón de belleza	3
Centros de estéticas	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Fumigadoras	2
Decoración	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Dentista	2
Universidad	2
Bancos	1
Computadoras	1
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolin	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Servicios de instalación	1
Servicios de transporte particular	1
Imprentas	1
Industrial	1
Eventos artísticos	1
Equipo médico	1
Servicios de grúas	1
Librerías	1
Cines	1
Medios de comunicación	1
Ventas de colchones	1
Perfumería	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Reparación de casas	1
Escuela de manejo	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,299

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	77	139,275.57
Incumplimiento de contrato	24	42,804.57
Vicio oculto	13	25,482.41
Incumplimiento de garantía	9	17,556.39
Cobro indebido	7	10,025.68
Devolución de dinero	3	4,885.00
Rescindir contrato	3	1,200.00
Daño y perjuicio	2	5,962.83
Cláusula abusiva	1	1,820.00
Resolución de contrato	1	625.00
TOTAL	140	249,637.45

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimientos	40	63,932.99
Acuerdos	35	49,420.71
Resolución	17	42,007.52
TOTAL	92	155,361.22

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	14
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	8
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	5
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	3
EMBASSY GOLF, S.A.	3
HAUS, S.A.	3
MYSTIC VALLEY, S.A.	3
PROMOTORA CPM, S.A.	3
SUCASA	3
COMILFON, S.A	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES VISAC INC.	2
LIMIPA, S.A.	2
MYS, S.A.	2
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
RIO ABAJO LANDINGS, S.A.	2
SMART PANAMA REAL ESTATE, S.A.	2
TRIANA PROPERTIES, S.A.	2
ACACIAS VERSALLES	1
ADCO MERCADO INMOBILIARIO, S.A.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	1
BONANZA 94, S.A.	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	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
DESARROLLOS Y PROYECTOS ISTMEÑOS, 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
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
GRUPO ESPIOVA	1
GRUPO ESPIOVA CONSTRUCTORA	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GUILLERMO SOLIS CASTILLERO	1
HILL WEST, INC	1
HONSLEY, INC.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INMOBILIARIA EL PUENTE	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO PALMA REAL HOLDING	1
ISTHMUS REAL ESTATE DEVELOPMENT CORP	1
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.	1
METROTEX, INC.	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
PERSEAS CORPORATION	1
PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, 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
PROYECTO SCALA, S.A.	1
RASMICH, S.A	1
RESIDENCIAL EL HIGO, 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
THE GROUP	1
TRAMITES AND MANTENIMIENTO SUCURSAL #3	1
TRINITY HILLS VALLEY, S.A.	1
URBAN DEVELOPERS CORP.	1
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	140

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	101	47,664.64
Falta de información	6	3,903.34
Venta engañosa	3	715.54
Vicio oculto	1	1,272.25
Cobro indebido	1	855.98
Incumplimiento de servicio	1	379.85
TOTAL	113	54,791.60

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	69	29,464.26
Acuerdo	29	23,454.73
Resolución	14	11,998.27
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	115	68,138.81

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	19
PREMIER	17
RAMTEC AUDIO Y VIDEO, S.A.	6
ELEKTRA	5
SOUND N MUSIC	5
E-VISION	4
FOTO SONIDO	4
GRUPO PRIMO, S.A.	4
SUPER AUDIO	4
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	3
DIGITAL CITY	3
MAC STORE	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
FOTO PLAZA	2
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	2
SUPER MUEBLES	2
TECH & HOUSE	2
ÚNICA	2
CASA GALA	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
DR. COMPUTER	1
ECONOHOGAR	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA SERRACIN	1
GANGAS PENONOME	1
GIGA TECH S.A.	1
GRUPO TECH PTY, S.A.	1
INVERSIONES LON, S.A.	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
NOVEY	1
PANAFOTO	1
PRESTAME	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER SONIDO	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	1
TOTAL	113

Fuente:ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	72	13,994.09
Falta de información	11	4,382.71
Custodia de bien	11	3,078.52
Incumplimiento de servicio	8	938.90
Resolución de contrato	3	290.21
Venta engañosa	1	176.50
Cobro indebido	1	129.00
Devolución de dinero	1	20.00
TOTAL	108	23,009.93

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	48	8,943.79
Acuerdo	21	8,340.90
Resolución	8	3,001.70
Transacción extrajudicial	1	22.39
TOTAL	78	20,308.78

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	6
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	4
JIN XU SHOP	4
NEW & MOVIL	4
ESTEFANY MOVIL	3
MELODY MOBILE	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CLARO PANAMÁ	2
ELEKTRO - SAM	2
GIGA TECH	2
HUAWEI	2
INVERSIONES AGOPE, S.A.	2
JONYCELL	2
MOBILE MARKET HD	2
SOFI MOVIL	2
TOP MOBILE CENTER	2
WONDERFUL CELL	2
ALMACEN COMICS	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
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
FOTOGRAFÍA Y MOVIL FENG	1
FREDY STORE, S.A.	1
GALAXY MOBILE	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GOLDEN BYTE COMPUTERS	1
H&L MOBILE	1
HH INTERNACIONAL, S.A.	1
I LOVE CEL PHONES	1
ITECH FASHION	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
LO + DE MODA	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MEGA MOVIL CENTER	1
MOBILE & TECH	1
MOVICELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MOVIL SOL	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A&A	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SUPER MOVIL	1
TECHNO CELL	1
TECNI CELL	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
VII'S MOBILE SHOP	1
TOTAL	108

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	15	13,089.55
Incumplimiento de contrato	5	2,259.00
Incumplimiento de servicio	2	821.75
Falta de información	2	733.06
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	25	17,607.36

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	6,384.39
Acuerdo	4	3,852.85
Resolución	4	2,872.78
TOTAL	19	13,110.02

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 - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	9
MUEBLES ARCO IRIS	4
FURNITURE CITY	2
SANBEL MUEBLES, S.A.	2
BEAUTY HOME	1
CREDITOS CARIBE	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
LIFE HOME OFFICE INC.	1
MUEBLERIA ANTONELLA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
R&S MUEBLES MODERNOS	1
TOTAL	25

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	69	1,060,194.61
Incumplimiento de contrato	7	66,700.57
Falta de información	7	34,594.49
Incumplimiento de servicio	7	21,477.96
Vicio oculto	5	64,435.96
Daño y perjuicio	5	60,200.51
Custodia de bien	4	18,535.14
Cobro indebido	1	299.60
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	106	1,326,638.84

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	20	234,430.54
Acuerdo	17	225,336.24
Resolución	2	53,494.00
TOTAL	39	513,260.78

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 - MAYO 2019****Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	26
PETROAUTOS, S.A.	18
EXCEL AUTOMOTRIZ	10
MOTORES JAPONESES	10
RICARDO PEREZ, S.A.	8
BAHIA MOTORS	5
PANAMOTOR	5
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
FORD AUTO PANAMÁ	2
LUMOVIL, S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
AUTO MOTORES KHATY	1
CARS SOLUTIONS	1
CONSULTENOS, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MASTER MOTOR	1
MOTOR EMOTION, S.A.	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
UNICOMOTOS	1
TOTAL	106

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	19	135,238.11
Falta de información	12	87,678.12
Incumplimiento de contrato	7	34,580.00
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
TOTAL	42	285,326.80

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	16	98,620.76
Acuerdo	3	13,567.54
TOTAL	19	112,188.30

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 - MAYO 2019****Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	4
GRUPO JARUM	3
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
ROCK CARS AUTOS USADOS	3
GRUPO PLATINIUM CAR	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
AUTO SMART, 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
J.C.G. S.A.	1
LU MOVIL 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
PLATINIUM CARS	1
PLATINUM CARS GROUP	1
SUPER AUTOS	1
TECNICAR CENTER	1
TOTAL	42

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

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	1,466	100.0	1,498,320.65

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

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	1,207	100.0	1,064,390.06

* 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
TOTAL	190	100.0	112,628.94

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
TOTAL	190	100.0	112,628.94

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	107	41.3	62,177.30
Resueltas	152	58.7	94,782.85
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
TOTAL	259	100.0	156,960.15

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

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

Fuente: ACODECO