

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



Diciembre, 2019

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	935	33.8	2,978.62	2,785,011.87
Falta de información	732	26.5	1,082.33	792,262.13
Incumplimiento de contrato	325	11.8	3,181.48	1,033,980.02
Incumplimiento de servicio	208	7.5	833.91	173,453.02
Resolución de contrato	130	4.7	163.33	21,233.23
Custodia de bien	85	3.1	1,661.15	141,197.33
Cobro indebido	75	2.7	583.31	43,748.16
Anulación de contrato	62	2.2	124.48	7,717.50
Daño y perjuicio	48	1.7	4,089.69	196,305.28
Vicio oculto	38	1.4	6,038.90	229,478.03
Devolución de dinero	37	1.3	1,118.99	41,402.75
Veracidad de la publicidad	33	1.2	340.41	11,233.50
Rescindir contrato	33	1.2	76.56	2,526.42
Venta engañosa	15	0.5	312.64	4,689.56
Mercancía defectuosa	8	0.3	199.04	1,592.31
Cláusula abusiva	1	0.0	1,820.00	1,820.00
TOTAL	2,765	100.0	1,984.68	5,487,651.11

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 - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	592	31.0	1,624.85	961,913.45
Acuerdo en audiencia/Varios	277	14.5	945.21	261,821.97
Desistimiento/Devolución	262	13.7	671.47	175,926.04
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	173	9.0	1,089.71	188,519.95
Pendiente constancia desistimiento	143	7.5	461.26	65,960.03
Resolución/Devolución	88	4.6	1,767.91	155,576.48
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	71	3.7	596.68	42,364.42
Acuerdo en audiencia/Reparación	57	3.0	2,481.62	141,452.57
Abandono	45	2.4	785.79	35,360.33
Transacción extrajudicial	42	2.2	2,567.85	107,849.65
Resolución/Reemplazo	33	1.7	820.67	27,081.97
Resolución/Reparar	32	1.7	2,052.93	65,693.63
Resoluciones/Varios	24	1.3	836.84	20,084.23
Acuerdo/Devolución	22	1.2	3,325.74	73,166.23
Acuerdo/Reemplazo	13	0.7	5,415.22	70,397.86
Acuerdo en audiencia/Aclaración	12	0.6	260.25	3,123.00
Acuerdo/Reparación	11	0.6	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	0.1	45.00	45.00
TOTAL	1,912	100.0	1,338.76	2,559,706.29

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 - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	292
Funerarias	264
Electrodomésticos/equipos electrónicos	251
Celulares	208
Agencia de autos	182
Tv por cable	163
Almacén por departamentos	126
Telefonía	124
Servicio de intermediación	120
Venta de autos usados	115
Taller de reparación de autos	100
Hoteles o planes vacacionales	69
Mueblería/equipo electrónico	64
Repuestos para autos	52
Mueblerías	50
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	46
Escuelas / colegio	40
Agencias de viajes	30
Servicios Profesionales	29
Constructoras	27
Almacén de ropa y calzados	23
Computadoras	23
Clínicas	21
Joyería/Relojerías	21
Ópticas	20
Herrerías	17
Ventas por internet	17
Servicios de instalación	15
Universidad	15
Distribuidoras e importadoras	14
Supermercados	13
Agencia de motos	13
Alquiler de autos	11
Cursos de inglés	11
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	11
Lavanderías o lavamáticos	10
Gimnasio y centros deportivos	10
Fábricas de muebles	10
Farmacias	9
Zapaterías	9
Cursos varios	8
Ferreterías, materiales de construcción o similares	7
Bancos	6
Líneas aéreas	6

ACTIVIDAD	QUEJAS
Materiales de construcción	6
Dentista	6
Servicios de grúas	5
Casa de empeño	4
Salón de belleza	4
Perfumería	4
Cobranzas	3
Videojuegos	3
Fumigadoras	3
Servicios de transporte particular	3
Almacén de telas	3
Decoración	3
Centros de estéticas	3
Ventas de colchones	3
Servicios Eléctricos	3
Servicios Públicos	3
Escuela de manejo	3
Estaciones de gasolinas	2
Discoteca/Sala de eventos	2
Motores (no autos)	2
Industrial	2
Eventos artísticos	2
Imprenta y copiadoras	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Remodelación	2
Financieras	1
Estudios de Fotografías	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Imprentas	1
Equipo médico	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
Material didáctico	1
TOTAL	2,765

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 - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	154	241,363.92
Incumplimiento de contrato	56	101,172.40
Vicio oculto	26	58,018.53
Incumplimiento de garantía	21	54,019.64
Cobro indebido	15	24,114.88
Devolución de dinero	11	21,153.00
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	292	511,295.88

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	64	95,413.82
Desistimientos	93	131,953.74
Resolución	43	99,089.10
Transacción extrajudicial	11	17,048.56
TOTAL	211	343,505.22

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
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	24
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	13
MATERIALES VISTA BAHIA, S.R.L	9
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	8
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	7
EMBASSY GOLF, S.A.	5
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	4
MYSTIC VALLEY, S.A.	4
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	3
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA	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
AVANCE URBANO, S.A.	2
BALCONES DE SANTA FE, S.A.	2
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
COMILFON, S.A.	2
CORONA REAL INMOBILIARIA, 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
HONSLEY, INC.	2
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	2
INVERSIONES VIZAC INC.	2
LIMIPA, 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
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
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
BARTLAND HOLDING INC.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BIOCLIMA, S.A	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BM REAL ESTATE INC.	1
BONANZA 94, S.A.	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CASAS DE PLAYA, S.A.	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 LAS TABLAS, S.A.	1
DECOVISA	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 LA CONDESA, 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 DELFOS INTERNACIONAL	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
HATO MONTAÑA DEVELOPMENT, S.A.	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
INMOBILIARIA LOS PUEBLOS TOWER, S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
INVERSIONES CAMPO VERDE, S.A.	1
INVERSIONES CHEVI, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES GILTTY, S.A.	1
INVERSIONES NUEVO DAVID	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	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
KRISHEL INVESTMENTS, INC.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
MACEDONIA TOWERS INC	1
MAGIC HOPE INTERNATIONAL, S.A.	1
MATERIALES VISTA BAHÍA, 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
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 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
SAN FRANCISCO PROJECT, S.A.	1
SAN LORENZO PROPERTY, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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	292

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	218	101,258.20
Falta de información	22	18,105.58
Venta engañosa	3	715.54
Custodia de bien	2	2,332.50
Vicio oculto	2	2,331.54
Cobro indebido	2	884.52
Devolución de dinero	1	1,081.50
Incumplimiento de servicio	1	379.85
TOTAL	251	127,089.23

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	140	61,475.47
Acuerdo	62	38,062.84
Resolución	33	26,289.04
Transacción extrajudicial	3	3,221.55
TOTAL	238	129,048.90

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 - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	40
PREMIER	33
FOTO SONIDO	12
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	11
ELEKTRA	8
E-VISION	7
FOTO PLAZA	7
GRUPO PRIMO, S.A.	7
SOUND N MUSIC	7
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	6
PHOTURA	6
TECH & HOUSE	6
DIGITAL CITY	5
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	5
NOVEY	5
SUPER AUDIO	5
CENTRAL ELECTRONICS	3
MAC STORE	3
SUPER MUEBLES	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	2
CRÉDITOS MUNDIALES	2
ECONOHOGAR	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
ELECTRONICA HONG KONG	2
PANAFOTO	2
PREMIER (PREMIER UNIVERSE,S.A.)	2
SHOPLINE	2
ÚNICA	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 PANAMA, S.A.	1
CRÉDITOS MON MAR	1
DIASA	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A.	1
DR. COMPUTER	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EDWIN TECHNICAL CENTER	1
ELECTRONIC PEKING	1
ELECTRONICA PACIFICO	1
ELECTRONICA PENONOME	1
ELECTRONICA SERRACIN	1
GANGAS PENONOME	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
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
SAMSUNG	1
SAMSUNG 2 - STEP	1
SERVICENTRO SANKEY	1
SMART ZONE	1
SONYTEC	1
SUPER SONIDO	1
T.V. OFFER, INC	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	251

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	140	30,075.44
Custodia de bien	24	7,311.37
Incumplimiento de servicio	16	2,507.67
Falta de información	15	4,812.02
Resolución de contrato	6	450.21
Devolución de dinero	3	140.20
Cobro indebido	2	350.84
Venta engañosa	2	193.50
TOTAL	208	45,841.25

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	93	20,743.55
Acuerdo	46	12,616.03
Resolución	20	7,305.91
Transacción extrajudicial	1	22.39
TOTAL	160	40,687.88

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 - NOVIEMBRE 2019**

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	7
JIN XU SHOP	6
MOVIL PHONE, S.A.	6
NEW & MOVIL	6
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	5
ARATERA, S.A.	4
CLARO PANAMÁ	4
ESTEFANY MOVIL	3
GIGA TECH S.A.	3
INVERSIONES AGOPE, S.A.	3
JONYCELL, S.A.	3
MELODY MOBILE	3
SUPER MOVIL	3
TOP MOBILE CENTER	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL PLUS	2
CELULAR LUCKY	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
DESPA CARGO EXPRESS	2
DIGICEL	2
ELEKTRO - SAM	2
ENCUENTRA 507	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
H & L MOBILE	2
HD MOVIL	2
HUAWEI	2
MBC, S.A	2
METRO MOVIL	2
MOBILE MARKET HD	2
MOVICELL	2
SANTIAGO MOVIL, S.A.	2
SOFI MOVIL	2
SUPER MOBILE	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 MART	1
CELL SHOPPING	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	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 TONY	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO J K	1
CITY CENTER	1
CITY MOVIL	1
CITY PLAYER INTERNET	1
CLINI-CELL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
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
KING TECH	1
LO + DE MODA	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
LUPI CELL	1
MB TECHNOLOGY	1
MEGA COPIAS Y MAS	1
MEGA MOVIL CENTER	1
MI CELULAR	1
MOBILE & TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MONA CELL	1
MOVI PLUS, S.A.	1
MOVICENTER	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL MART	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MOVILC	1
MOVISTAR	1
MUNDO FASHION	1
MUNDO MOVIL A&A	1
NEW TECNO MOVIL & ACCES	1
O & P STORE	1
OFII CENTER	1
OKEYPHONE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PCCELL STORES	1
PTY TEC COMPUTER SHOP	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SALE-TECH MOBILE	1
SAMSUMG 3-STEP	1
SMART MOBILES HD	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SMARTPHONE	1
STAR MOBILE	1
SUNS MOBILE CENTER	1
SURTI STORE	1
TECH MOBILE	1
TECHNO CELL	1
TECHNOLOGY HOUSE	1
TECNI CELL	1
TECNOBYTE	1
TECNOLAND	1
TOP TECHNOLOGY, S.A.	1
UNIVERSAL PHOTO	1
VII'S MOBILE SHOP	1
TOTAL	208

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	30	28,621.28
Incumplimiento de contrato	10	15,207.13
Falta de información	6	3,070.18
Incumplimiento de servicio	3	1,421.75
Custodia de bien	1	704.00
TOTAL	50	49,024.34

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	24	15,529.61
Resolución	7	9,116.55
Acuerdo	7	7,375.60
TOTAL	38	32,021.76

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 - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	13
FURNITURE CITY	5
MUEBLES ARCO IRIS	4
SANBEL MUEBLES, S.A.	3
CUBIK DESIGN, S.A	2
VENVIESA	2
ASHELY HOME STORE	1
ASHLEY FURNITURE HOMESTORE	1
BANYAN LEAF	1
BEAUTY HOME	1
CASA LOPÉZ, S.A.	1
CONCEPTOS DEL SUR, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
DISEÑO Y CONFECCION DE MUEBLES COLOMBIANOS	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
EP FURNITURE	1
HOME CENTER PRODUCTS	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
MUEBLERÍA LA FUENTE	1
PALACIO DEL MUEBLE	1
R&S MUEBLES MODERNOS	1
TOTAL	50

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	126	1,888,308.96
Vicio oculto	7	105,635.96
Incumplimiento de contrato	9	92,435.57
Falta de información	15	78,127.85
Daño y perjuicio	7	75,468.91
Custodia de bien	7	68,329.57
Incumplimiento de servicio	8	23,385.53
Devolución de dinero	2	3,200.00
Cobro indebido	1	299.60
TOTAL	182	2,335,191.95

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	41	443,456.04
Acuerdo	38	522,337.89
Transacción extrajudicial	3	55,458.51
Resolución	2	53,494.00
TOTAL	84	1,074,746.44

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 - NOVIEMBRE 2019****Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	42
PETROAUTOS, S.A.	31
EXCEL AUTOMOTRIZ	22
RICARDO PEREZ, S.A.	16
MOTORES JAPONESES	15
PANAMOTOR	8
BAHIA MOTORS	6
BAVARIAN MOTORS	6
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
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	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
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
SILABA MOTORS, 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	182

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	58	474,411.64
Falta de información	25	153,719.12
Incumplimiento de contrato	17	127,146.00
Veracidad de la publicidad	8	3.00
Vicio oculto	3	63,492.00
Daño y perjuicio	1	15,596.57
Devolución de dinero	1	3,000.00
Custodia de bien	1	3,000.00
Incumplimiento de servicio	1	1,400.00
TOTAL	115	841,768.33

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	30	209,648.76
Acuerdo	9	58,675.11
Transacción extrajudicial	3	19,626.13
Resolución	1	2,985.60
TOTAL	43	290,935.60

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 - NOVIEMBRE 2019**

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO SALES	10
ROCK CARS AUTOS USADOS	8
AUTO UNO	5
LUXURY MOTORS	5
PLATINIUM CARS	5
CVT EXPRESS	4
GOLDEN MOTOR, S.A.	4
GRUPO JARUM	4
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	4
SANDI AUTOS	4
AUTO SMART, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
JUNED SABBBER 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
AUTOMOBILE COMPANY	1
AUTOS POPULAR S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
B-CASH	1
BUDI CAR CENTER	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
FAT CAR	1
FULL CARS INC	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 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
PLATINIUM CARS GROUP/ 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 MARKET	1
SUPER AUTOS	1
SUPERAUTOS PANAMÁ	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	115

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 noviembre)**

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.4	59,862.16
2016	302	17.9	371,459.57
2017	438	25.9	393,978.99
2018	427	25.3	560,390.99
2019	415	24.5	232,925.92
TOTAL	1,691	100.0	1,618,617.63

Fuente: ACODECO

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL
PERÍODO: 2015 - 2019 (noviembre)**

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.3	31,847.77
2016	274	20.1	286,129.69
2017	313	23.0	298,966.18
2018	409	30.1	352,663.57
2019	305	22.4	171,529.86
TOTAL	1,360	100.0	1,141,137.07

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	419	100.0	235,018.17
Conciliación	0	0.0	0.00
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	419	100.0	235,018.17

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	373	89.0	214,887.37
Falta de información	30	7.2	9,720.25
Vicio oculto	6	1.4	5,155.71
Venta engañosa	4	1.0	1,974.11
Cobro indebido	2	0.5	59.61
Custodia de bien	2	0.5	782.00
Incumplimiento de contrato	1	0.2	1,155.12
Daño y perjuicio	1	0.2	1,284.00
TOTAL	419	100.0	235,018.17

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	188	38.2	110,212.27
Resueltas	304	61.8	171,329.91
Acuerdo	235	47.8	130,987.28
Resolución de Fondo	69	14.0	40,342.63
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	492	100.0	281,542.18

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 - NOVIEMBRE 2019

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	303	99.7	171,129.96
Conciliación-Veracidad	1	0.3	199.95
TOTAL	304	100.0	171,329.91

Fuente: ACODECO