

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Octubre, 2018**



Noviembre, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	941	39.0	2,329.34	2,191,906.48
Falta de información	570	23.6	794.16	452,671.06
Incumplimiento de servicio	210	8.7	1,346.35	282,733.11
Incumplimiento de contrato	146	6.0	2,590.40	378,198.02
Resolución de contrato	105	4.3	60.62	6,364.93
Anulación de contrato	84	3.5	683.27	57,394.62
Custodia de bien	73	3.0	1,182.47	86,320.54
Rescindir contrato	65	2.7	106.38	6,914.99
Cobro indebido	59	2.4	823.12	48,563.85
Vicio oculto	52	2.2	5,481.02	285,013.26
Daño y perjuicio	52	2.2	1,521.84	79,135.60
Devolución de dinero	21	0.9	841.24	17,666.02
Venta engañosa	15	0.6	2,803.53	42,052.94
Veracidad de la publicidad	12	0.5	732.67	8,792.04
Mercancía defectuosa	4	0.2	556.00	2,224.00
Abono retenido	3	0.1	998.89	2,996.66
Nota de crédito	1	0.0	155.00	155.00
Cláusula abusiva	1	0.0	125.00	125.00
TOTAL	2,414	100.0	1,635.97	3,949,228.12

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	511	28.2	1,224.59	625,764.03
Desistimiento/Devolución	297	16.4	671.02	199,293.50
Acuerdo en audiencia/Varios	232	12.8	506.49	117,506.48
Pendiente constancia desistimiento	159	8.8	394.29	62,691.74
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	148	8.2	820.96	121,502.10
Resolución/Devolución	109	6.0	1,032.76	112,571.30
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	84	4.6	750.11	63,008.93
Acuerdo en audiencia/Reparación	45	2.5	2,505.74	112,758.19
Resolución/Reemplazo	42	2.3	543.87	22,842.66
Resolución/Reparar	38	2.1	764.96	29,068.30
Resoluciones/Varios	31	1.7	582.82	18,067.41
Acuerdo/Reemplazo	31	1.7	332.25	10,299.66
Transacción extrajudicial	28	1.5	1,713.41	47,975.36
Abandono	28	1.5	556.41	15,579.36
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	16	0.9	604.51	9,672.16
Acuerdo/Devolución	6	0.3	431.68	2,590.10
Acuerdo/Reparación	5	0.3	612.88	3,064.38
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.1	1,800.50	3,601.00
TOTAL	1,812	100.0	870.78	1,577,856.66

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, 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 - OCTUBRE 2018**

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	299
Inmobiliarias	242
Electrodomésticos/equipos electrónicos	220
Celulares	219
Tv por cable	164
Agencia de autos	146
Almacén por departamentos	125
Mueblería/equipo electrónico	114
Venta de autos usados	76
Telefonia	62
Taller de reparación de autos	57
Repuestos para autos	50
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	49
Hoteles o planes vacacionales	45
Mueblerías	38
Servicio de intermediación	32
Almacén de ropa y calzados	28
Joyería/Relojerías	27
Servicios Profesionales	25
Escuelas / colegio	23
Fábricas de muebles	22
Servicios de instalación	20
Alquiler de autos	18
Líneas aéreas	18
Agencias de viajes	17
Opticas	15
Computadoras	14
Supermercados	14
Universidad	14
Clínicas	11
Ferreterías, materiales de construccion o similares	10
Cursos varios	10
Agencia de motos	10
Constructoras	9
Materiales de construcción	9
Ventas por internet	9
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	8
Eventos artísticos	8
Centros de estéticas	8
Estaciones de gasolinas	7
Lavanderías o lavamáticos	7
Farmacias	7
Distribuidoras e importadoras	7
Imprenta y copadoras	6
Animales	5
Herrerías	5
Servicios de transporte particular	5
Dentista	5
Casa de empeño	4
Estudios de Fotografías	4
Ventas por TV	4
Salón de belleza	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Remodelación	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Servicios Eléctricos	4
Bancos	3
Comunicaciones / internet	3
Motores (no autos)	3
Librerías	3
Decoración	3
Bienes y raíces	3
Lavautos	3
Restaurantes / fondas	2
Videojuegos	2
Minisuper	2
Industrial	2
Zapaterías	2
Alarmas	1
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Pinturas	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Servicios de grúas	1
Servicios de ambulancias	1
Bodegas (almacenamiento)	1
Curso de computadora	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Estacionamientos	1
Sedería/Sastrería	1
Material didáctico	1
TOTAL	2,414

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 - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información	122	167,206.52
Incumplimiento de contrato	59	126,694.87
Vicio oculto	23	44,322.07
Cobro indebido	13	25,214.71
Incumplimiento de garantía	12	20,304.79
Devolución de dinero	4	2,473.00
Anulación de contrato	3	8,200.00
Daño y perjuicio	2	2,633.40
Abono retenido	2	2,649.00
Cláusula abusiva	1	125.00
Veracidad de la publicidad	1	706.15
TOTAL	242	400,529.51

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimientos	92	123,630.56
Acuerdos	49	76,150.73
Resolución	35	54,626.02
Transacción extrajudicial	4	3,475.00
TOTAL	180	257,882.31

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2017 pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/8 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	13
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	12
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	11
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	8
AVANCE URBANO, S.A.	7
PROHUEL, S.A.	7
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	6
DILINTER, S.A.	4
MYS, S.A.	4
PROHVAL, S.A	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO E INVERSIONES ETERNAS, S.A	3
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIÓN, S.A.	3
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LA PRADERA, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
LA RESERVA VILLA ZAITA	3
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	3
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	3
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	2
ALTOS DE MIRAFLORES, S.A.	2
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
DESARROLLADORA ALTOS DEL TIGRE, S.A.	2
LARGA VISTA INTERNACIONAL S.A./URBES	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
MYSTIC VALLEY, S.A.	2
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	2
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
SUCASA	2
ACERO INTERNACIONAL Y CONSTRUCTORA, S.A.	1
ADMINISTRADORA DIVISA, S.A.	1
AMT PROPERTIES INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	1
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
BIPERCROSS S.A	1
BONANZA 94, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BRAKER PROPERTIES, CORP.	1
CAMIT, S.A.	1
CAÑAS VERDES ASSETS CORPORATION	1
CASAS DEL NORTE S.A.	1
CONCAPITAL CORP.	1
CONSORCIO VILLAS DE GREEN VALLEY, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CONSTRUINVEST, S.A.	1
COSTA SUR VILLAGE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DEASARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSIONES S.A.	1
DEISA	1
DESARROLLO ALTO RÍO, S.A.	1
DESARROLLO COSTA DEL SOL, S.A.	1
DESARROLLO EL SOL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO PLAYA DORADA 2, S.A.	1
DESARROLLO PUERTO MADERO, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DORADA, S.A.	1
DESARROLLO VILLAS DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO ZAR, S.A	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
GRUPO ABA DE CHIRIQUÍ, S.A.	1
DESARROLLOS KASMIR, S.A.	1
EL ARADO 8.5H, S.A.	1
EL SITIO COMPANY, S.A.	1
EMERALD PANAMÁ, S.A.	1
FULTON ASSETS, CORP / LANDERS GRUPO INMOBILIARIO,	1
GRUPO BIENES RAICES DEY S.A.	1
GRUPO ESPIOVA LA CHORRERA S. DE R.L.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO JOVA, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMÁ, S.A.	1
HACIENDA REAL, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES CALLE ESTUDIANTE, S.A.	1
HORIZON TOWER, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA EURASIA, S.A.	1
INMOBILIARIA PAZGO, S.A.	1
INVERSIONES CARSAM, S.A.	1
INVERSIONES DON MINGO, S.A.	1
INVERSIONES EL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES ETERNA	1
INVERSIONES LIPANES, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
ISLA ETERNA, S.A.	1
J. CORP.	1
JAMY DEVELOPERS, S.A.	1
LOMA VISTA REALTY CORP.	1
LANDERS GRUPO INMOBILIARIO, S.A.	1
LIKA INVESTMENT CORPORATION, S.A.	1
LOTES Y URBANISMO, S.A.	1
MADERAS DE AGUADULCE, S.A. (RESIDENCIAL VILLAS	1
MARINA TERRACE, S.A.	1
MELLOW SPRING INC	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
MIGUEL SUAREZ	1
MUNDIAL SERVICIOS FIDUCIARIOS, S.A.	1
NELO, S.A.	1
P.H. ARRAIJAN HEIGHTS	1
PACORA VILLAGE	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PARADISE POINT CORONADO, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
POCRI GARDEN HILLS/JMN INVESTMENTS, S.A. HECHOS &	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOTORA ANGUIZOLA, S.A.	1
PROMOTORA BUENA VISTA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PROMOTORA DEL SUR	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROPIEDADES PENONOME, S.A.	1
RESIDENCIAL EL LAUREL, S.A.	1
PROMOTORA LLANO HERMOSO, S.A.	1
PROMOTORA PROCASA, S.A.	1
PROMOTORA VILLA LUCRE, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DE TANARA, S.A.	1
PROYECTO LA VALDEZA	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
PROYECTOS Y DESARROLLOS DE CASAS, S.A.	1
RCR PROPERTIES	1
RESIDENCIAL EL HIGO, S.A.	1
RÍO ABAJO LANDINGS, S.A.	1
RIVERWALK DEVELOPMENT	1
ROT PROMOTORA	1
SARCAR CONTRUCCIONES, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
THE GROUP INTERNACIONAL	1
UNICASA PANAMA S.A	1
TANARA HOUSING DEVELOPMENT S. DE R.L.	1
THE GROUP PANAMA REALTORS CORP.	1
TODILYSE, S.A	1
TORRE PANORAMA, S.A.	1
URBANIZACION VERAGUENSE, S.A.	1
URBIS INTERNACIONAL, S.A.	1
VILLAS DEL CANAJAGUA, S.A.	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
WILMAR GROUP CORP.	1
TOTAL	242

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	189	93,726.21
Falta de información	9	3,556.21
Vicio oculto	6	6,398.03
Custodia de bien	5	2,093.85
Venta engañosa	3	1,089.20
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Incumplimiento de contrato	2	301.98
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Cobro indebido	1	534.99
Devolución de dinero	1	200.00
TOTAL	220	109,073.72

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	120	53,506.14
Acuerdo	68	34,129.18
Resolución	28	18,847.13
Transacción extrajudicial	3	3,402.64
TOTAL	219	109,885.09

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	34
MULTIMAX	22
ELEKTRA	18
FOTO SONIDO	16
SUPER AUDIO	13
PHOTURA	11
RODELAG	10
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
PANAFOTO	5
TECH & HOUSE	5
E-VISION	4
SOUND N MUSIC	4
ÚNICA	4
DIGITAL CITY	3
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	3
GRUPO PRIMO, S.A.	3
MAX VISION	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	3
ZONATEKNO	3
CASA GALA	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
EL FUERTE	2
RAMTEC	2
SUPER MUEBLES	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
ASIA LATIN STORE	1
AUDIO MAXX	1
AUDIOFOTO	1
AUTO ACCESORIOS N.D.	1
CELL PLUS	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CORP. NACIONAL DE CREDITOS Y COBROS, S.A.	1
EL MACHETAZO	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA HONG KONG	1
ELECTRONICA KAREN	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
FOTO PLAZA	1
GANGASSS	1
GRUPO CREDITMALL	1
INVERSIONES LEY'S	1
JIN XU SHOP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
LIVE SMARTPHONE	1
MOBILE 888	1
MOBILE HOME	1
MOVICELL	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
PREASA	1
RAENCO	1
REDPRECIO.COM	1
REFCO	1
SAMSUNG	1
SMART ZONE	1
SPIEGEL	1
SUPER MOVIL	1
SUPER SONIDO	1
TIENDA SUPER OUTLET, S.A.	1
URBAN ELECTRONIC	1
TOTAL	220

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	169	37,113.42
Custodia de bien	22	7,648.37
Incumplimiento de servicio	11	1,117.05
Falta de información	9	1,761.53
Venta engañosa	3	532.71
Veracidad de la publicidad	2	1,928.97
Incumplimiento de contrato	1	420.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
TOTAL	219	50,659.98

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	129	26,219.08
Acuerdo	58	13,895.95
Resolución	13	3,377.26
Transacción extrajudicial	2	931.76
TOTAL	202	44,424.05

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	6
MOVICELL	6
FASHION MOVIL 4 ALTOS	4
AIDY SHOP	3
CELL SHOPPING CENTER	3
HS MOVILES	3
JIN XU SHOP	3
MOBILTEK	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
MOVIL STOP	3
MOVIL SUPER STAR	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL FAST	2
CELL PLUS	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
CELULARES SANG	2
CELUOPTIONS	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
ESTEFANY MOVIL	2
GALAXY MOVIL	2
H & L MOBILE	2
HD MOVIL	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
KEN'S SHOP	2
MEGA MOVIL Y JOYEROS	2
MOBIL SHOP	2
MOBILE BRANDS	2
MOVIL CENTER	2
MUNDO CELULAR	2
MUNDO FASHION	2
MUNDO MOVIL, S.A.	2
POWER PHONE	2
SMART ZONE	2
SUNS MOBILE CENTER	2
TECNI CELL	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
WORLD CELLULAR	2
YAYO ELECTRONICS, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
BLACKTEC	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CASE MOVIL	1
CELAIRIS	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL MART	1
CELL PLANET	1
CELL PRINCESS	1
CELL SPORT	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLTEC	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELMINA	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES 168 CALIDONIA	1
CELULARES 5 ESTRELLAS	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES DIGITALES	1
CELULARES J.K.	1
CELULARES TONY	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA PANAMÁ, S.A.	1
CITY CENTER	1
CLINICA DE LA TECNOLOGÍA	1
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DR SMARTPHONE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DRAGON WORLD CELL	1
E. MULTISTORE	1
ECONOCELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES	1
ELECTRONICA MULTI STORE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA VE & VE, S.A.	1
ENTER MIX	1
FASHION MOVIL 4 ALTOS	1
FOTOGRAFIA Y MOVIL FENG	1
GALAXI ING	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GRUPO PROESA	1
GRUPO TECH PTY	1
GS MOVIL	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HF MOVIL #2	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOBILE	1
I LOVE MY PHONE	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
INVERSIONES MANI CELL, S.A.	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1
INVERSIYN J.N.G. S.A.	1
JESSY STORES	1
JONYCELL	1
KING MOVIL	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO.COM	1
LUCIANAS	1
MAC STORE	1
MAGIC PHONE, S.A.	1
MAX STORE	1
MAXIMOTECH	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE SHOP	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOBILE-TECH	1
MONA CELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL CELL STORE	1
MOVIL CENTRO	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL KING	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MOVIL TECH 88	1
MOVILCOM	1
MULTI CELL WANG #1	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
NEW & MOVIL	1
O & P STORE	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANACELL	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
REDPRECIO.COM	1
ROSSE	1
SALE-TECH MOBILE	1
SAMSUNG	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTPHONE	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECHCOMM PANAMA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TECHNO STORE	1
TECNI PENTER	1
TECNI SMARTPHONE	1
TECNI-CELL	1
TECNOLOGY HOUSE	1
TOB MOBILE CENTER	1
UNG GROUP S. A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
URBAN TECHNOLOGY	1
VII'S MOBILE SHOP	1
WEI WEI DIGITAL	1
YO ITALK 3.0 S.A.	1
TOTAL	219

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	24	20,079.88
Falta de información	7	5,056.49
Venta engañosa	2	32,030.00
Cobro indebido	1	1,533.76
Custodia de bien	1	746.25
Incumplimiento de servicio	1	719.25
Vicio oculto	1	499.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	38	61,014.63

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	17	11,323.40
Acuerdo	10	38,180.49
Resolución	4	2,518.88
TOTAL	31	52,022.77

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	18
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	2
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
ECONO PRECIOS	1
EURO MARKET	1
HOME CENTER	1
IDEA KIDS	1
INDIAN COLOR FURNITURE	1
INVERSIONES SALETA, S.A.	1
MUEBLERIA EL HOGAR, S.A.	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PANAMÁ	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
SAMBEL MUEBLES, S.A.	1
TOTAL	38

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,
SEGÚN MOTIVOS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018**

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	124	2,417,624.71
Falta de información	19	111,853.43
Vicio oculto	18	322,127.22
Incumplimiento de servicio	14	84,601.34
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	5	84,788.37
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Venta engañosa	2	1,679.90
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
TOTAL	194	3,219,907.69

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS; POR
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018**

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	50	843,036.59
Acuerdo	45	690,303.41
Resolución	12	10,525.65
Fallo a favor	3	61,989.99
Transacción Extrajudicial	2	36,050.00
TOTAL	112	1,641,905.64

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018****Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	42
EXCEL AUTOMOTRIZ	31
PETROAUTOS, S.A.	24
RICARDO PEREZ, S.A.	19
CONSULTENOS, S.A.	14
MOTORES JAPONESES	11
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
BAHIA MOTORS	6
LUMOVIL, S.A.	6
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	4
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	4
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	2
PREMIER MOTOR GROUP	2
SUBARU DEL CANAL, S.A.	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	194

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	54	419,188.42
Cobro indebido	3	7,250.00
Incumplimiento de contrato	10	90,422.28
Vicio oculto	7	78,998.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Falta de información	9	42,285.00
Daño y perjuicio	1	921.00
Veracidad de la publicidad	1	1,999.00
Falta de información comercial	1	8,200.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
TOTAL	88	654,013.70

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	28	183,288.65
Acuerdo	9	88,949.00
Resolución	2	3,007.16
TOTAL	39	275,244.81

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PLATINIUM CARS	8
TRAFFIC MOTOR, S.A.	8
VIP MOTOR, S.A.	5
AUTO SALES	4
CHAMPION MOTORS	4
FAT CAR'S	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
TECNICAR CENTER	3
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	2
AUTOS SMART S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FULL CARS, INC.	2
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO JARUM	2
MASTER MOTOR AGUADULCE	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
PANAMOTOR	2
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	2
PTY CAR CENTER	2
SANDI AUTOS	2
TECNI CAR INTERNATIONAL	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
ARRENDARORA THRIFTY, SUCUSAL CHITRE	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUOTFACIL PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS GUADALUPE	1
AUTOS SALES PANAMA, S.A.	1
BUDI CAR CENTER	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL OCAÑA, S.A.	1
INV. MIJANETH	1
LIDER AUTO	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
MILLENNIUM CAR SALES, S.A	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
SERVICENTRO OESTE	1
SUPER AUTOS, S.A.	1
TALLER RASAN	1
TRAMITE AUTOMOTRIZ	1
TU AUTO PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	88

Fuente: ACODECO

**AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE
(AER)**

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

PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	9.0	59,862.16
2016	302	25.0	371,459.57
2017	438	36.3	393,978.99
2018	359	29.7	517,990.00
TOTAL	1,208	100.0	1,343,290.72

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	6.0	31,847.77
2016	274	28.0	286,129.69
2017	313	32.0	298,966.18
2018	331	33.9	310,338.17
TOTAL	977	100.0	927,281.81

Fuente: ACODECO

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	354	98.6	490,700.92
Conciliación	5	1.4	27,289.08
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	359	100.0	517,990.00

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	323	91.2	478,058.50
Falta de información	19	5.4	6,847.64
Vicio oculto	5	1.4	2,640.41
Veracidad de la publicidad	3	0.8	339.02
Incumplimiento de contrato	2	0.6	2,195.00
Incumplimiento de servicio	2	0.6	620.35
TOTAL	354	100.0	490,700.92

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 - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	150	31.2	279,685.94
Resueltas	331	68.8	310,215.10
Acuerdo	269	55.9	272,434.79
Resolución de Fondo	62	12.9	37,780.31
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	481	100.0	589,901.04

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, 2016, 2017: pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO
PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	329	99.4	309,993.36
Conciliación-Veracidad	2	0.6	221.74
TOTAL	331	100.0	310,215.10

Fuente: ACODECO