

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



Octubre, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	855	40.0	2,254.80	1,927,857.11
Falta de información	502	23.5	749.51	376,254.17
Incumplimiento de servicio	185	8.6	1,359.28	251,467.18
Incumplimiento de contrato	125	5.8	2,655.07	331,883.60
Resolución de contrato	89	4.2	65.69	5,846.25
Anulación de contrato	79	3.7	724.41	57,228.38
Custodia de bien	63	2.9	1,304.68	82,194.86
Rescindir contrato	52	2.4	123.15	6,403.84
Cobro indebido	51	2.4	864.34	44,081.31
Vicio oculto	44	2.1	5,671.42	249,542.67
Daño y perjuicio	44	2.1	1,629.49	71,697.45
Devolución de dinero	17	0.8	665.12	11,307.01
Venta engañosa	13	0.6	3,200.67	41,608.74
Veracidad de la publicidad	11	0.5	617.55	6,793.04
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	2,139	100.0	1,622.10	3,469,666.27

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 - AGOSTO 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	425	27.5	1,179.06	501,100.44
Desistimiento/Devolución	263	17.0	651.85	171,435.46
Acuerdo en audiencia/Varios	195	12.6	534.36	104,200.01
Pendiente constancia desistimiento	135	8.7	382.94	51,696.58
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	130	8.4	836.62	108,760.31
Resolución/Devolución	93	6.0	1,034.89	96,244.97
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	72	4.7	767.57	55,265.31
Acuerdo en audiencia/Reparación	41	2.7	2,621.61	107,485.89
Resolución/Reparar	34	2.2	782.48	26,604.23
Resolución/Reemplazo	32	2.1	492.25	15,751.88
Resoluciones/Varios	30	1.9	572.25	17,167.41
Transacción extrajudicial	26	1.7	1,819.77	47,314.13
Abandono	24	1.6	574.60	13,790.41
Acuerdo/Reemplazo	20	1.3	342.71	6,854.29
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	15	1.0	521.20	7,817.94
Acuerdo/Reparación	5	0.3	612.88	3,064.38
Acuerdo/Devolución	3	0.2	656.37	1,969.10
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.1	1,800.50	3,601.00
TOTAL	1,545	100.0	867.39	1,340,123.74

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	253
Inmobiliarias	219
Celulares	199
Electrodomésticos/equipos electrónicos	198
Tv por cable	145
Agencia de autos	131
Almacén por departamentos	116
Mueblería/equipo electrónico	99
Venta de autos usados	64
Telefonia	58
Taller de reparación de autos	51
Repuestos para autos	48
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	45
Hoteles o planes vacacionales	41
Mueblerías	33
Servicio de intermediación	27
Almacén de ropa y calzados	26
Joyería/Relojerías	24
Fábricas de muebles	21
Servicios de instalación	19
Escuelas / colegio	19
Agencias de viajes	17
Alquiler de autos	17
Servicios Profesionales	17
Líneas aéreas	16
Computadoras	14
Universidad	13
Opticas	13
Supermercados	12
Ferreterías, materiales de construccion o similares	10
Clínicas	9
Constructoras	8
Materiales de construcción	8
Eventos artísticos	8
Centros de estéticas	8
Ventas por internet	8
Farmacias	7
Distribuidoras e importadoras	7
Agencia de motos	7
Estaciones de gasolinas	6
Lavanderías o lavamáticos	6
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	6
Animales	5
Herrerías	5
Casa de empeño	4
Ventas por TV	4
Servicios de transporte particular	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Dentista	4
Remodelación	4
Bancos	3
Estudios de Fotografías	3
Salón de belleza	3
Librerías	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Decoración	3
Imprenta y copadoras	3
Bienes y raíces	3
Cursos varios	3
Servicios Eléctricos	3
Lavautos	3
Comunicaciones / internet	2
Motores (no autos)	2
Videojuegos	2
Industrial	2
Alarmas	1
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Pinturas	1
Restaurantes / fondas	1
Tiendas, abarroterías, bancos, kioscos, etc	1
Minisuper	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Sedería/Sastrería	1
TOTAL	2,139

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Falta de información	112	155,743.25
Incumplimiento de contrato	53	116,393.19
Vicio oculto	19	37,375.74
Incumplimiento de garantía	12	20,304.79
Cobro indebido	11	22,738.43
Anulación de contrato	3	8,200.00
Devolución de dinero	3	1,773.00
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	219	368,641.95

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimientos	74	102,487.02
Acuerdos	43	69,091.37
Resolución	29	47,299.12
Transacción extrajudicial	4	3,475.00
TOTAL	150	222,352.51

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	13
HECHOS & ASESORES REAL ESTATE	12
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	11
AVANCE URBANO, S.A.	7
PROHUEL, S.A.	7
VIVIENDAS DE PACORA, S.A.	7
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	6
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
DILINTER, S.A.	3
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	3
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN	3
LA RESERVA VILLA ZAITA	3
URBANIZADORA VALLE REGIO, S.A.	3
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
PORTALES DE NUEVO EMPERADOR, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PUNTA PARAISO VILLAGE, S.A.	2
ACERO INTERNACIONAL Y CONSTRUCTORA, S.A.	1
ADMINISTRADORA DIVISA, S.A.	1
AGROPECUARIA LA PONDEROSA, S.A.	1
AMT PROPERTIES INC	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT, INC.	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
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
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
DESARROLLOS KASMIR, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
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 CAR SAM, 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
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
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NELO, S.A.	1
P.H. ARRAJAN HEIGHTS	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
PROMOTORA CASTILLA, S.A.	1
PROMOTORA DEL SUR	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
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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ROT PROMOTORA	1
SARCAR CONTRUCCIONES, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SUCASA	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	219

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	173	83,619.80
Falta de información	9	3,556.21
Vicio oculto	5	5,678.40
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Custodia de bien	2	1,021.99
Venta engañosa	2	705.00
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Cobro indebido	1	534.99
Devolución de dinero	1	200.00
Incumplimiento de contrato	1	106.98
TOTAL	198	96,596.62

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	107	44,530.26
Acuerdo	57	29,312.46
Resolución	24	15,776.86
Transacción extrajudicial	3	3,402.64
TOTAL	191	93,022.22

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	26
MULTIMAX	21
ELEKTRA	17
FOTO SONIDO	15
SUPER AUDIO	13
RODELAG	10
PHOTURA	8
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
TECH & HOUSE	5
ÚNICA	4
DIGITAL CITY	3
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	3
GRUPO PRIMO, S.A.	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	3
PANAFOTO	3
SOUND N MUSIC	3
ZONATEKNO	3
CASA GALA	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
E-VISION	2
EL FUERTE	2
MAX VISION	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	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
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
FOTO PLAZA	1
GANGASSS	1
INVERSIONES LEY'S	1
JIN XU SHOP	1
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	198

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	159	34,704.52
Custodia de bien	17	5,294.27
Incumplimiento de servicio	9	971.80
Falta de información	7	1,713.40
Veracidad de la publicidad	2	1,928.97
Venta engañosa	2	472.71
Incumplimiento de contrato	1	420.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
TOTAL	199	45,643.60

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	110	22,296.21
Acuerdo	47	11,476.94
Resolución	11	2,951.26
Transacción extrajudicial	2	931.76
TOTAL	170	37,656.17

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 - SEPTIEMBRE 2018**

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	6
MOVICELL	5
FASHION MOVIL 4 ALTOS	4
AIDY SHOP	3
CELL SHOPPING CENTER	3
HS MOVILES	3
MOBILTEK	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
MOVIL STOP	3
MOVIL SUPER STAR	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL PLUS	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
CELULARES SANG	2
CELUOPTIONS	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
JIN XU SHOP	2
KEN'S SHOP	2
MEGA MOVIL Y JOYEROS	2
MOBIL SHOP	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 FAST	1
CELL MART	1
CELL PLANET	1
CELL PRINCESS	1
CELL SPORT	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLTEC	1
CELLUSIONES MOVILES	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 CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA PANAMÁ, S.A.	1
CITY CENTER	1
CLINICA DE LA TECNOLOGÍA	1
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGITAL PLACE	1
DR SMARTPHONE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E. MULTISTORE	1
ECONOCELL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES	1
ELECTRONICA MULTI STORE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA VE & VE, S.A.	1
ENTER MIX	1
GALAXI ING	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GRUPO PROESA	1
GS MOVIL	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	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
JESSY STORES	1
JINXU SHOP S.A	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 BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE TECH & JOYERIA	1
MOBILE-TECH	1
MONA CELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL CELL STORE	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL KING	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MOVIL TECH 88	1
MOVILCOM	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 ALBROOK	1
SONICEL	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECHCOMM PANAMA	1
TECHNO STORE	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
TOTAL	199

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	21	18,793.12
Falta de información	6	4,827.49
Venta engañosa	2	32,030.00
Custodia de bien	1	746.25
Incumplimiento de servicio	1	719.25
Vicio oculto	1	499.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	33	57,965.11

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	15	10,494.90
Acuerdo	9	37,434.24
Resolución	4	2,518.88
TOTAL	28	50,448.02

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 - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	17
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	2
ALESSANDRO MUEBLERIA	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
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PANAMÁ	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
TOTAL	33

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,
SEGÚN MOTIVOS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	112	2,217,438.35
Cobro indebido	1	300.00
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Incumplimiento de servicio	14	84,601.34
Venta engañosa	2	1,679.90
Vicio oculto	16	295,426.59
Custodia de bien	3	38,397.44
Falta de información	18	91,858.43
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
Custodia de bien	2	46,390.93
TOTAL	179	2,973,025.70

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	45	783,981.59
Acuerdo	43	650,094.24
Resolución	12	10,525.65
Fallo a favor	3	61,989.99
Transacción Extrajudicial	2	36,050.00
TOTAL	105	1,542,641.47

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018****Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	34
EXCEL AUTOMOTRIZ	30
PETROAUTOS, S.A.	21
RICARDO PEREZ, S.A.	19
CONSULTENOS, S.A.	14
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	10
MOTORES JAPONESES	10
BAHIA MOTORS, S.A.	6
LUMOVIL, S.A.	6
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	5
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	3
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
GRUPO LOS TRES	1
GRUPO LOS TRES PANAMA, S.A.	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	179

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	49	394,077.72
Cobro indebido	3	7,250.00
Incumplimiento de contrato	7	75,705.32
Vicio oculto	7	78,998.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Falta de información	8	42,585.00
Claúsula abusiva	1	1,000.00
TOTAL	76	603,366.04

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	20	146,097.46
Acuerdo	9	88,949.00
Resolución	2	3,007.16
TOTAL	31	238,053.62

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	8
PLATINIUM CARS	5
VIP MOTOR, S.A.	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
CHAMPION MOTORS	3
TECNICAR CENTER	3
AUTO SALES	2
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	2
AUTOS SMART S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
FAT CAR	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
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUOFACIL PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS GUADALUPE	1
CVT EXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FAT CAR'S	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
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TRAMITE AUTOMOTRIZ	1
TU AUTO PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	76

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 septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	9.4	59,862.16
2016	302	26.0	371,459.57
2017	438	37.7	393,978.99
2018	313	26.9	321,396.72
TOTAL	1,162	100.0	1,146,697.44

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: 2015 - 2018 (hasta septiembre)

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	6.3	31,847.77
2016	274	29.2	286,129.69
2017	313	33.4	298,966.18
2018	291	31.1	286,781.09
TOTAL	937	100.0	903,724.73

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	311	99.0	295,063.16
Conciliación	3	1.0	26,739.09
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	314	100.0	321,802.25

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	287	92.3	285,912.97
Falta de información	15	4.8	6,011.95
Vicio oculto	4	1.3	1,928.86
Veracidad de la publicidad	3	1.0	339.02
Incumplimiento de contrato	1	0.3	320.00
Incumplimiento de servicio	1	0.3	550.36
TOTAL	311	311.0	295,063.16

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 - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
En Proceso	144	33.1	106,873.38
Resueltas	291	66.9	286,658.02
Acuerdo	235	54.0	252,806.30
Resolución de Fondo	56	12.9	33,851.72
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	435	100.0	393,531.40

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 - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Decisión	289	99.3	286,436.28
Conciliación-Veracidad	2	0.7	221.74
TOTAL	291	100.0	286,658.02

Fuente: ACODECO