



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

***REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Enero, 2020***



Febrero, 2020

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	104	34.8	1,937.79	201,529.76
Falta de información	74	24.7	1,086.77	80,421.23
Incumplimiento de contrato	24	8.0	1,887.57	45,301.66
Incumplimiento de servicio	20	6.7	2,109.44	42,188.89
Anulación de contrato	19	6.4	246.53	4,683.98
Resolución de contrato	18	6.0	142.10	2,557.79
Vicio oculto	8	2.7	4,702.18	37,617.46
Devolución de dinero	7	2.3	547.27	3,830.88
Daño y perjuicio	6	2.0	928.48	5,570.86
Custodia de bien	5	1.7	1,062.15	5,310.73
Venta engañosa	5	1.7	131.87	659.35
Veracidad de la publicidad	4	1.3	168.86	675.42
Rescindir contrato	3	1.0	29.96	89.89
Cobro indebido	2	0.7	438.12	876.24
TOTAL	299	100.0	1,442.52	431,314.14

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: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO
DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO 2020**

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	54	38.3	955.31	51,586.57
Desistimiento/Devolución	28	19.9	412.17	11,540.65
Acuerdo en audiencia/Varios	17	12.1	261.94	4,453.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	9.9	1,917.05	26,838.70
Resoluciones/Varios	4	2.8	5,306.50	21,226.00
Resolución/Devolución	4	2.8	2,945.28	11,781.12
Pendiente constancia desistimiento	4	2.8	898.59	3,594.36
Transacción extrajudicial	3	2.1	4,658.33	13,975.00
Resolución/Reparar	3	2.1	1,950.70	5,852.09
Resolución/Reemplazo	3	2.1	680.13	2,040.40
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	2.1	495.44	1,486.32
Abandono	2	1.4	1,260.28	2,520.55
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	1.4	497.52	995.03
TOTAL	141	100.0	1,119.79	157,889.79

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2020**

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	36
Electrodomésticos/equipos electrónicos	31
Tv por cable	30
Celulares	25
Almacén por departamentos	22
Inmobiliarias	21
Venta de autos usados	12
Agencia de autos	11
Agencias de viajes	8
Taller de reparación de autos	8
Servicio de intermediación	8
Mueblerías	7
Líneas aéreas	6
Constructoras	5
Hoteles o planes vacacionales	5
Telefonía	5
Servicios de instalación	5
Ventas por internet	5
Joyería/Relojerías	4
Mueblería/equipo electrónico	4
Almacén de ropa y calzados	3
Computadoras	3
Ferreterías, materiales de construcción o similares	3
Supermercados	3
Salón de belleza	3
Alquiler de autos	2
Casa de empeño	2
Industrial	2
Almacén de telas	2
Servicios de grúas	2
Escuelas / colegio	2
Zapaterías	2
Agencia de motos	2
Clínicas	1
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	1
Seguros	1
Distribuidoras e importadoras	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Universidad	1
Fábricas de muebles	1
Ópticas	1
Material didáctico	1
Lavautos	1
TOTAL	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: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	6	12,156.50
Falta de información	6	6,135.00
Devolución de dinero	5	2,946.88
Vicio oculto	2	2,065.10
Incumplimiento de garantía	1	3,056.52
Daño y perjuicio	1	663.32
TOTAL	21	27,023.32

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

PERÍODO: ENERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	6	9,407.00
Acuerdos	3	4,800.00
Resoluciones	2	6,386.80
TOTAL	11	20,593.80

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2019; pero cerradas en el 2020.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/19 Próxima 20/03/20

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
NORBOT GROUP CORP.	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
DELOS REALTY, INC	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
GRUPO F1	1
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
N.P.U PANAMÁ, S.A	1
PH AMITIE	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
TOTAL	21

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	26	13,284.85
Vicio oculto	2	1,091.33
Falta de información	1	269.99
Venta engañosa	1	235.40
Veracidad de la publicidad	1	7.99
TOTAL	31	14,889.56

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	13	6,929.91
Resolución	1	453.29
Acuerdo	1	320.99
TOTAL	15	7,704.19

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2020**

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	6
FOTO SONIDO	5
MULTIMAX	5
DIGITAL CITY	2
ÚNICA	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CRÉDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DO IT CENTER	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELEKTRA	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES LEYS S.A.	1
PHOTURA	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
UNIVERSAL PHOTO	1
TOTAL	31

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	20	4,843.63
Falta de información	3	399.09
Custodia de bien	1	319.00
Venta engañosa	1	210.00
TOTAL	25	5,771.72

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	13	1,571.91
Resolución	1	462.00
Transacción extrajudicial	1	275.00
TOTAL	15	2,308.91

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 - 2019; pero cerradas en el 2020.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

**NACIONAL
PERIODO: ENERO 2020**

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANTIAGO MOVIL, S.A.	4
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELLPHONE & COMPUTADORA	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELULAR MODA	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CITY CENTER	1
DIGITAL 22	1
DRAGON CELL	1
GS MOVIL	1
JIN XU SHOP	1
M.X MOVIL	1
MOBILE PLUS	1
MOVICELL	1
MULTI ELECTRONIC	1
PANACELL	1
SOLUNEX	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
XIAOMI MI STORE PANAMÁ, S.A.	1
TOTAL	25

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	6	4,462.34
Falta de información	1	74.89
TOTAL	7	4,537.23

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	2	850.00
Acuerdo	1	635.00
TOTAL	3	1,485.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2019; pero cerradas en el 2020.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
TOTAL	7

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	4	79,310.55
Falta de información	4	29,339.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Custodia de bien	1	760.92
TOTAL	11	140,876.13

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Resolución	1	17,500.00
Transacción extrajudicial	1	12,500.00
Acuerdo	1	11.47
TOTAL	3	30,011.47

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2018; pero cerradas en el 2020.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS S.A.	4
BAHÍA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
GRUPO SILABA	1
MOTORES JAPONESES	1
NISSAN	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
RICARDO PEREZ S,A,	1
TOTAL	11

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2020**

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	8	72,460.60
Falta de información	3	25,750.00
Daño y perjuicio	1	2,000.00
TOTAL	12	100,210.60

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	26,282.00
Acuerdo	1	6,500.00
TOTAL	4	32,782.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006-2019; pero cerradas en el 2020.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COBRO Y CRÉDITO MERCANTIL S.A.	1
INVERSIONES MIJANETH	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1
MP AUTOS	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PLATINUM CARS GROUP/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
ROCK CARS	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SANDI AUTOS	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
TOTAL	12

**AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE
(AER)**

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

PERÍODO: 2015 - 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	6.1	59,862.16
2016	302	16.8	371,459.57
2017	438	24.3	393,978.99
2018	427	23.7	560,390.99
2019	480	26.7	269,379.62
2020	43	2.4	23,795.34
TOTAL	1,799	100.0	1,678,866.67

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2020

Última Act. 20/02/2020 Próxima 20/03/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	4.1	31,847.77
2016	274	19.3	286,129.69
2017	313	22.0	298,966.18
2018	409	28.8	352,663.57
2019	333	23.4	186,287.36
2020	34	2.4	14,946.80
TOTAL	1,422	100.0	1,170,841.37

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	41	95.3	23,288.74
Conciliación	2	4.7	506.60
TOTAL	43	100.0	23,795.34

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO - 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	38	92.7	21,781.18
Falta de información	2	4.9	972.61
Vicio oculto	1	2.4	534.95
TOTAL	41	100.0	23,288.74

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 45 de 2007; SEGÚN MOTIVOS EN CONCILIACIÓN Y VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD
PERÍODO: ENERO - 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Veracidad de la Publicidad	2	100.0	506.60
TOTAL	2	100.0	506.60

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: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO - 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	40	54.1	22,183.36
Resueltas	34	45.9	14,946.80
Acuerdo	28	37.8	12,694.14
Resolución de Fondo	6	8.1	2,252.66
TOTAL	74	100.0	37,130.16

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 2015-2019: pero cerradas en el 2020.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO - 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	34	100.0	14,946.80
TOTAL	34	100.0	14,946.80

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN
DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO - 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	38	52.8	21,676.76
Acuerdos	28	38.9	12,694.14
Resoluciones	6	8.3	34370.9
TOTAL	72	100.0	68,741.80

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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

**TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO EN
CONCILIACIÓN
PERÍODO: ENERO - 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En proceso	2	100.0	506.60
TOTAL	2	100.0	506.60

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.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.