



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

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



Marzo, 2020

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./) |
|----------------------------|------------|--------------|-------------------------------|-------------------|
| Incumplimiento de garantía | 163 | 32.2 | 1,959.70 | 319,431.25 |
| Falta de información | 134 | 26.5 | 1,009.04 | 135,211.09 |
| Incumplimiento de contrato | 46 | 9.1 | 1,427.91 | 65,683.86 |
| Incumplimiento de servicio | 32 | 6.3 | 1,540.08 | 49,282.57 |
| Resolución de contrato | 29 | 5.7 | 99.45 | 2,884.17 |
| Anulación de contrato | 23 | 4.5 | 281.40 | 6,472.29 |
| Devolución de dinero | 17 | 3.4 | 519.68 | 8,834.63 |
| Vicio oculto | 14 | 2.8 | 3,445.14 | 48,231.92 |
| Custodia de bien | 12 | 2.4 | 1,366.24 | 16,394.93 |
| Daño y perjuicio | 11 | 2.2 | 2,166.25 | 23,828.71 |
| Rescindir contrato | 8 | 1.6 | 33.36 | 266.88 |
| Veracidad de la publicidad | 6 | 1.2 | 121.84 | 731.05 |
| Venta engañosa | 6 | 1.2 | 118.93 | 713.59 |
| Cobro indebido | 5 | 1.0 | 947.58 | 4,737.90 |
| TOTAL | 506 | 100.0 | 1,349.22 | 682,704.84 |

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 A FEBRERO 2020**

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./) |
|---|---------------|-----------------|--|--------------------|
| Desistimiento | 88 | 28.8 | 1,311.25 | 115,389.68 |
| Acuerdo en audiencia/Varios | 51 | 16.7 | 175.54 | 8,952.32 |
| Desistimiento/Devolución | 48 | 15.7 | 377.97 | 18,142.62 |
| Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero | 37 | 12.1 | 1,289.90 | 47,726.15 |
| Resolución/Devolución | 13 | 4.2 | 1,448.54 | 18,830.98 |
| Acuerdo en audiencia/Reemplazo | 12 | 3.9 | 913.35 | 10,960.25 |
| Pendiente constancia desistimiento | 11 | 3.6 | 748.59 | 8,234.51 |
| Acuerdo en audiencia/Reparación | 10 | 3.3 | 970.20 | 9,701.97 |
| Resolución/Reparar | 9 | 2.9 | 1,844.93 | 16,604.39 |
| Resoluciones/Varios | 7 | 2.3 | 3,286.42 | 23,004.97 |
| Resolución/Reemplazo | 7 | 2.3 | 1,418.90 | 9,932.32 |
| Transacción extrajudicial | 6 | 2.0 | 3,330.38 | 19,982.26 |
| Abandono | 4 | 1.3 | 670.14 | 2,680.55 |
| Acuerdo/Reparación | 1 | 0.3 | 16,795.00 | 16,795.00 |
| Declara resuelto | 1 | 0.3 | 300.00 | 300.00 |
| Acuerdo/Reemplazo | 1 | 0.3 | 106.98 | 106.98 |
| TOTAL | 306 | 100.0 | 1,069.75 | 327,344.95 |

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 A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

| ACTIVIDAD | QUEJAS |
|---|---------------|
| Funerarias | 63 |
| Electrodomésticos/equipos electrónicos | 47 |
| Inmobiliarias | 44 |
| Tv por cable | 44 |
| Celulares | 43 |
| Almacén por departamentos | 28 |
| Agencia de autos | 19 |
| Venta de autos usados | 19 |
| Taller de reparación de autos | 16 |
| Servicio de intermediación | 16 |
| Hoteles o planes vacacionales | 14 |
| Telefonía | 14 |
| Agencias de viajes | 12 |
| Constructoras | 8 |
| Mueblerías | 8 |
| Mueblería/equipo electrónico | 8 |
| Escuelas / colegio | 8 |
| Joyería/Relojerías | 7 |
| Servicios de instalación | 7 |
| Líneas aéreas | 6 |
| Supermercados | 5 |
| Opticas | 5 |
| Ventas por internet | 5 |
| Almacén de ropa y calzados | 4 |
| Ferreterías, materiales de construcción o similares | 4 |
| Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos) | 4 |
| Zapaterías | 4 |
| Alquiler de autos | 3 |
| Casa de empeño | 3 |
| Computadoras | 3 |
| Repuestos para autos | 3 |
| Salón de belleza | 3 |
| Servicios de grúas | 3 |
| Agencia de motos | 3 |
| Clínicas | 2 |
| Estaciones de gasolineras | 2 |
| Transporte (fletes, encomiendas y similares) | 2 |
| Industrial | 2 |
| Almacén de telas | 2 |
| Servicios Profesionales | 2 |
| Herrerías | 1 |
| Seguros | 1 |
| Materiales de construcción | 1 |
| Servicios de transporte particular | 1 |
| Distribuidoras e importadoras | 1 |
| Gimnasio y centros deportivos | 1 |
| Dentista | 1 |
| Universidad | 1 |
| Fábricas de muebles | 1 |
| Material didáctico | 1 |
| Lavautos | 1 |
| TOTAL | 506 |

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 A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| Falta de información | 15 | 14,403.83 |
| Incumplimiento de contrato | 10 | 17,247.50 |
| Vicio oculto | 7 | 11,508.98 |
| Devolución de dinero | 7 | 4,646.88 |
| Incumplimiento de garantía | 2 | 6,213.02 |
| Daño y perjuicio | 2 | 5,506.17 |
| Cobro indebido | 1 | 3,539.88 |
| TOTAL | 44 | 63,066.26 |

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

PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------|--------------------|
| Resoluciones | 10 | 24,085.77 |
| Acuerdos | 14 | 25,005.01 |
| Desistimiento | 9 | 14,144.03 |
| TOTAL | 33 | 63,234.81 |

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 A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/20

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|---|---------------|
| BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A. | 2 |
| NORBOT GROUP CORP. | 2 |
| AGRO GANADERA NAZARENO, S.A. | 1 |
| AVANCE URBANO, S.A. | 1 |
| BOQUETE HIGHLANDS, S.A. | 1 |
| BRISAS DEL NORTE DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| COMATECA PANAMÁ, S.A. | 1 |
| CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A | 1 |
| CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A. | 1 |
| DELOS REALTY, INC | 1 |
| DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A. | 1 |
| DILINTER, S.A. | 1 |
| ELITE DEVELOPMENT, S.A. | 1 |
| GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC | 1 |
| GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A. | 1 |
| GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A. | 1 |
| GRUPO F1 | 1 |
| INMOBILIARIA LYKAR | 1 |
| INMOBILIARIA Q, S.A. | 1 |
| INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A. | 1 |
| INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A. | 1 |
| KRISHEL INVESTMENTS, INC | 1 |
| LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A. | 1 |
| MYSTIC VALLEY, S.A. | 1 |
| N.P.U. PANAMA, S.A. | 1 |
| PH AMITIE | 1 |
| PROMOCIONES BUGABA | 1 |
| PROMOCIONES LAS PERLAS | 1 |
| PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A. | 1 |
| PROMOTORA CPM, S.A. | 1 |
| PROMOTORA EL TECAL S.A. | 1 |
| PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TOWERS 50, S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL LAUREL, S.A. | 1 |
| RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A. | 1 |
| SHELBY OAKS, S.A. | 1 |
| SILVERDENE HOLDINGS, INC. | 1 |
| THE GROUP INC. | 1 |
| VISTA VERDE, S.A. | 1 |
| VIVIENDA DE PRIMERA | 1 |
| VIVIENDAS DE CALIDAD, S.A. | 1 |
| WU XIAN,S.A. | 1 |
| TOTAL | 44 |

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 A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-----------|------------------|
| Incumplimiento de garantía | 39 | 21,139.37 |
| Vicio oculto | 2 | 1,091.33 |
| Falta de información | 2 | 366.26 |
| Veracidad de la publicidad | 2 | 18.68 |
| Anulación de contrato | 1 | 1,586.52 |
| Venta engañosa | 1 | 235.40 |
| TOTAL | 47 | 24,437.56 |

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 A FEBRERO 2020

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------|-----------|------------------|
| Desistimiento | 18 | 8,620.43 |
| Resolución | 6 | 2,980.55 |
| Acuerdo | 8 | 3,695.98 |
| TOTAL | 32 | 15,296.96 |

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 A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|---------------------------------|---------------|
| PREMIER | 9 |
| MULTIMAX | 8 |
| FOTO SONIDO | 7 |
| ELEKTRA | 3 |
| PHOTURA | 3 |
| DIGITAL CITY | 2 |
| INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A. | 2 |
| ÚNICA | 2 |
| CENTRAL ELECTRONICS | 1 |
| COCINAS MERCANTILES, S.A. | 1 |
| CREDITOS Y SERVICIOS, S.A. | 2 |
| DO IT CENTER | 1 |
| E-VISION | 1 |
| ELECTRONICA DIMPEL | 1 |
| GRUPO PRIMO, S.A. | 1 |
| INVERSIONES LEYS S.A. | 1 |
| RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A. | 1 |
| UNIVERSAL PHOTO | 1 |
| TOTAL | 47 |

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 35 | 9,379.69 |
| Falta de información | 4 | 799.09 |
| Custodia de bien | 2 | 570.45 |
| Incumplimiento de servicio | 1 | 25.00 |
| Venta engañosa | 1 | 210.00 |
| TOTAL | 43 | 10,984.23 |

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 A FEBRERO 2020

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|---------------|--------------------|
| Desistimiento | 21 | 3,477.41 |
| Acuerdo | 4 | 523.96 |
| Resolución | 2 | 1,422.72 |
| Transacción extrajudicial | 1 | 275.00 |
| TOTAL | 28 | 5,699.09 |

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 A FEBRERO 2020**

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|----------------------------------|---------------|
| SANTIAGO MOVIL, S.A. | 5 |
| JIN XU SHOP | 3 |
| 3 JACC | 2 |
| GS MOVIL | 2 |
| BRILLANTE MOVIL PLUS | 1 |
| CABLE & WIRELESS PANAMÁ | 1 |
| CELL ONE MOBILE | 1 |
| CELLPHONE & COMPUTADORA | 1 |
| CELLPHONE EL DORADO | 1 |
| CELULAR MODA | 1 |
| CELULAR SHOP | 1 |
| CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A. | 1 |
| CITY CENTER | 1 |
| DIGITAL 22 | 1 |
| DRAGON CELL | 1 |
| ELEKTRA | 1 |
| LEAD TECNOLOGÍA, S.A. | 1 |
| M.X MOVIL | 1 |
| MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA | 1 |
| MOBILE PLUS | 1 |
| MOBILTEK | 1 |
| MOVICELL | 1 |
| MULTI ELECTRONIC | 1 |
| P CELL STORE | 1 |
| PANACELL | 1 |
| REDPRECIO.COM | 1 |
| SMARTPHONE CITY | 1 |
| SOLUNEX | 1 |
| STOP CELULAR PTY | 1 |
| SUPER MOBILE | 1 |
| TECH MOBILE | 1 |
| TOP MOBILE | 1 |
| UNIVERSO CELL2 | 1 |
| XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A. | 2 |
| TOTAL | 43 |

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020**

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|----------|-----------------|
| Incumplimiento de garantía | 6 | 4,462.34 |
| Incumplimiento de contrato | 1 | 370.00 |
| Falta de información | 1 | 74.89 |
| TOTAL | 8 | 4,907.23 |

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 A FEBRERO 2020**

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------|----------|-----------------|
| Desistimiento | 4 | 1,614.89 |
| Acuerdo | 4 | 4,716.30 |
| Resoluciones | 1 | 890.00 |
| TOTAL | 9 | 7,221.19 |

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|---------------------------|---------------|
| MUEBLES JAMAR | 2 |
| DECORANDO | 1 |
| ELEKTRA | 1 |
| INVERSIONES POCAHONTAS | 1 |
| MUEBLES BHANA | 1 |
| MULTIMAX | 1 |
| ONE WAY MUEBLERÍA | 1 |
| TOTAL | 8 |

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 9 | 130,347.60 |
| Falta de información | 6 | 44,029.00 |
| Vicio oculto | 2 | 31,465.66 |
| Incumplimiento de servicio | 1 | 538.00 |
| Custodia de bien | 1 | 760.92 |
| TOTAL | 19 | 207,141.18 |

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 A FEBRERO 2020

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|---------------|--------------------|
| Resolución | 1 | 17,500.00 |
| Desistimiento | 2 | 30,895.00 |
| Transacción extrajudicial | 1 | 12,500.00 |
| Acuerdo | 5 | 23,396.06 |
| TOTAL | 9 | 84,291.06 |

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 A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|---------------------------|---------------|
| PETROAUTOS, S.A. | 7 |
| MOTORES JAPONESES | 3 |
| PANAMOTOR | 3 |
| GRUPO SILABA | 2 |
| BAHÍA MOTORS, S.A. | 1 |
| CONSULTENOS, S.A. | 1 |
| RICARDO PEREZ S,A, | 1 |
| SUN MOTORS, S.A. | 1 |
| TOTAL | 19 |

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-----------|-------------------|
| Incumplimiento de garantía | 13 | 110,067.43 |
| Falta de información | 4 | 33,775.00 |
| Incumplimiento de contrato | 1 | 520.34 |
| Daño y perjuicio | 1 | 2,000.00 |
| TOTAL | 19 | 146,362.77 |

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 A FEBRERO 2020**

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|----------|------------------|
| Desistimiento | 3 | 26,282.00 |
| Transacción extrajudicial | 1 | 5,500.00 |
| Acuerdo | 1 | 6,500.00 |
| TOTAL | 5 | 38,282.00 |

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 A FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|---|---------------|
| FAT CAR | 2 |
| CMG CENTER RIO MINA | 1 |
| COBRO Y CRÉDITO MERCANTIL S.A. | 1 |
| EURO PARTS | 1 |
| INVERSIONES MIJANETH | 1 |
| LUXURY | 1 |
| MASTER MOTORS | 1 |
| MEH REPARACIONES | 1 |
| MP AUTOS | 1 |
| PANAMÁ CAR RENTAL S.A. | 1 |
| PATEL AUTOS | 1 |
| PLATINUM CARS / COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL | 2 |
| ROCK CARS | 2 |
| SANDI AUTOS | 1 |
| TECNICAR INTERNACIONAL | 1 |
| VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP | 1 |
| TOTAL | 19 |

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTE ECONÓMICO
RESPONSABLE
(AER)**

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (a febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| AÑOS | QUEJAS | % DE QUEJAS | MONTO (B./) |
|----------------|---------------|--------------------|---------------------|
| 2015 (oct-dic) | 109 | 6.0 | 59,862.16 |
| 2016 | 302 | 16.5 | 371,459.57 |
| 2017 | 438 | 24.0 | 393,978.99 |
| 2018 | 427 | 23.4 | 560,390.99 |
| 2019 | 480 | 26.3 | 269,379.62 |
| 2020 | 72 | 3.9 | 40,077.26 |
| TOTAL | 1,828 | 100.0 | 1,695,148.59 |

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (a febrero)

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

| AÑOS | QUEJAS | % DE QUEJAS | MONTO (B./) |
|----------------|---------------|--------------------|---------------------|
| 2015 (oct-dic) | 59 | 4.1 | 31,847.77 |
| 2016 | 274 | 19.0 | 286,129.69 |
| 2017 | 313 | 21.7 | 298,966.18 |
| 2018 | 409 | 28.4 | 352,663.57 |
| 2019 | 333 | 23.1 | 186,287.36 |
| 2020 | 52 | 3.6 | 26,672.32 |
| TOTAL | 1,440 | 100.0 | 1,182,566.89 |

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN SU ESTADO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A FEBRERO 2020

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------|------------|--------------|------------------|
| En Proceso | 59 | 53.2 | 32,426.42 |
| Resueltas | 52 | 46.8 | 26,672.32 |
| Acuerdo | 45 | 40.5 | 24,067.63 |
| Resolución de Fondo | 7 | 6.3 | 2,604.69 |
| TOTAL | 111 | 100.0 | 59,098.74 |

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 A FEBRERO 2020

| RESULTADO POR DEPARTAMENTO | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-----------|--------------|------------------|
| Decisión | 51 | 98.1 | 26,206.92 |
| Conciliación-Veracidad | 1 | 1.9 | 465.40 |
| TOTAL | 52 | 100.0 | 26,672.32 |

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------|------------|--------------|------------------|
| En Proceso | 58 | 53.2 | 32,385.22 |
| Acuerdos | 44 | 40.4 | 23,602.23 |
| Resoluciones | 7 | 6.4 | 2,604.69 |
| TOTAL | 109 | 100.0 | 58,592.14 |

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 A FEBRERO 2020

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------|----------|--------------|---------------|
| En proceso | 1 | 50.0 | 41.20 |
| Acuerdo | 1 | 50.0 | 465.40 |
| 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.