



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

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



Septiembre, 2020

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	237	33.4	1,916.94	454,314.49
Falta de información	187	26.4	950.45	177,734.01
Incumplimiento de contrato	62	8.7	1,265.85	78,482.61
Incumplimiento de servicio	53	7.5	1,054.25	55,874.99
Resolución de contrato	37	5.2	84.67	3,132.92
Anulación de contrato	26	3.7	251.17	6,530.34
Devolución de dinero	21	3.0	467.36	9,814.63
Vicio oculto	20	2.8	3,181.45	63,629.01
Daño y perjuicio	15	2.1	1,651.60	24,773.95
Custodia de bien	15	2.1	1,251.28	18,769.13
Resindir contrato	12	1.7	31.11	373.27
Cobro indebido	10	1.4	1,186.91	11,869.07
Venta engañosa	8	1.1	157.06	1,256.50
Veracidad de la publicidad	6	0.8	121.84	731.05
TOTAL	709	100.0	1,279.67	907,285.97

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.

En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	139	24.0	1,329.67	184,824.50
Acuerdo en audiencia/Varios	116	20.0	414.11	48,036.44
Desistimiento/Devolución	66	11.4	415.00	27,390.01
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	59	10.2	1,556.81	91,851.83
Pendiente constancia desistimiento	44	7.6	590.38	25,976.55
Resolución/Devolución	36	6.2	1,120.86	40,350.91
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	29	5.0	1,744.87	50,601.36
Resolución/Reparar	20	3.4	1,289.56	25,791.16
Acuerdo en audiencia/Reparación	17	2.9	2,120.08	36,041.38
Resolución/Reemplazo	16	2.8	1,371.33	21,941.25
Transacción extrajudicial	13	2.2	2,184.01	28,392.18
Abandono	13	2.2	1,431.77	18,613.05
Resoluciones/Varios	7	1.2	3,286.42	23,004.97
Acuerdo/Reparación	1	0.2	16,795.00	16,795.00
Declara resuelto	1	0.2	300.00	300.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.2	164.06	164.06
Acuerdo/Reemplazo	1	0.2	106.98	106.98
Acuerdo/Devolución	1	0.2	96.30	96.30
TOTAL	580	100.0	1,103.93	640,277.93

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.

En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN
DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/20 Próxima 20/10/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	79
Electrodomésticos/equipos electrónicos	74
Inmobiliarias	67
Celulares	59
Tv por cable	55
Almacén por departamentos	39
Telefonía	25
Agencia de autos	24
Hoteles o planes vacacionales	23
Venta de autos usados	23
Servicio de intermediación	21
Taller de reparación de autos	20
Agencias de viajes	14
Mueblerías	12
Mueblería/equipo electrónico	10
Escuelas / colegio	10
Líneas aéreas	9
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	9
Constructoras	8
Joyería/Relojerías	8
Supermercados	7
Servicios de instalación	7
Eventos artísticos	6
Universidad	6
Ópticas	6
Casa de empeño	5
Computadoras	5
Repuestos para autos	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Ventas por internet	5
Almacén de ropa y calzados	4
Clínicas	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Servicios Profesionales	4
Zapaterías	4
Alquiler de autos	3
Estaciones de gasolinas	3
Salón de belleza	3
Almacén de telas	3
Servicios de grúas	3
Agencia de motos	3
Materiales de construcción	2
Farmacias	2
Servicios de transporte particular	2
Industrial	2
Distribuidoras e importadoras	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Lavautos	2
Cursos de inglés	1
Financieras	1
Herrerías	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Seguros	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Material didáctico	1
TOTAL	709

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.

...En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	21	17,858.83
Incumplimiento de contrato	15	23,627.50
Vicio oculto	12	23,675.15
Devolución de dinero	9	5,176.88
Incumplimiento de garantía	4	10,547.56
Cobro indebido	4	10,474.15
Daño y perjuicio	2	5,506.17
TOTAL	67	96,866.24

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

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	22	55,808.77
Desistimiento	14	16,254.03
Resoluciones	17	33,926.29
TOTAL	53	105,989.09

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

..En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MELLOW SPRING INC.	3
NORBOT GROUP CORP.	3
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	2
DESARROLLO VALLE DE LAS CUMBRES, S.A.	2
PROMOCIONES LAS PERLAS	2
AGRO GANADERA NAZARENO, S.A.	1
ALCAPA, 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
COMILFON, S.A.	1
CONSORCIO INMOBILIARIO GENERAL, S.A	1
CONSTRUCTORA LAS TABLAS, S.A.	1
DELOS REALTY INC.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLO IGLESIA DE PIEDRA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO Y PROMOCIONES AKEITA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
ELITE DEVELOPMENT, S.A.	1
GENERAL CONSTRUCTION & DEVELOPMENT, INC	1
GREENWOOD DEVELOPMENT G PANAMA	1
GREENWOOD DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
GRUPO ALTOS DE LAS CUMBRES, S.A.	1
GRUPO F1	1
GRUPO REALTY LAND LAKE, S.A.	1
INMOBILIARIA EDIFICA CORP.	1
INMOBILIARIA LYKAR	1
INMOBILIARIA Q, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIA CON CAPITAL, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
KRISHEL INVESTMENTS, INC	1
LATORRACA INVESTMENT, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
PH AMITIE	1
PORTAL DEL BOSQUE S.A.	1
PROMOCIONES BUGABA	1
PROMOTORA CASAS PACÍFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CPM, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL S.A.	1
PROMOTORA MILLENIUM GROUP, S.A	1
PROMOTORA TERRAZAS DEL PARQUE, S.A.	1
PROMOTORA TOWERS 50, S.A.	1
PROMOTORA VILLA ALEANA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SAG CONSTRUCTION, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
SUMINISTROS CONTINUOS, S.A.	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	67

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	63	35,835.88
Falta de información	4	2,901.26
Vicio oculto	2	1,091.33
Venta engañosa	2	663.39
Veracidad de la publicidad	2	18.68
Anulación de contrato	1	1,586.52
TOTAL	74	42,097.06

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 AGOSTO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	36	16,678.51
Acuerdo	16	7,743.32
Resolución	11	7,228.51
TOTAL	63	31,650.34

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

....En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	13
PREMIER	12
FOTO SONIDO	9
PHOTURA	6
ELEKTRA	5
ÚNICA	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
DIGITAL CITY	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
SMART ZONE	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
CONFORT	1
DO IT CENTER	1
E-VISION	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
INVERSIONES LEYS S.A.	1
PANAFOTO	1
PTYTECHNOLOGY	1
SILVER MODA, S.A.	1
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE	1
UNIVERSAL PHOTO	1
TOTAL	74

Nota: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

PERIODO: ENERO A AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	45	13,103.17
Falta de información	5	970.28
Custodia de bien	3	709.56
Incumplimiento de servicio	3	165.00
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Devolución de dinero	1	380.00
Venta engañosa	1	210.00
TOTAL	59	17,571.00

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 AGOSTO 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	29	5,125.24
Acuerdo	11	2,448.43
Resolución	5	2,331.82
Transacción extrajudicial	1	275.00
TOTAL	46	10,180.49

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

....En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 AGOSTO 2020**

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SANTIAGO MOVIL, S.A.	5
JIN XU SHOP	3
3 JACC	2
GS MOVIL	2
MOVICELL	2
MOVISTAR	2
XIAOMI MI STORE PANAMA, S.A.	2
ALMACEN MAX STORE	1
BRILLANTE MOVIL PLUS	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL FAST	1
CELL ONE MOBILE	1
CELL TEC	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
ENCUENTRA 507	1
H5 MOVILES	1
LEAD TECNOLOGÍA, S.A.	1
M.X MOVIL	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MULTI ELECTRONIC	1
NEW TECNO MOVIL & ACCES	1
NOVEDADES KING MÓVIL	1
P CELL STORE	1
PANACELL	1
PELUCHE CELL	1
PHONE STORE PTY	1
REDPRECIO.COM	1
RS TECH SYSTEMS & TECHNOLOGIES	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
STOP CELULAR PTY	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TECNOBYTE STORE, S.A.	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
TOTAL	59

Nota: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	9	6,296.93
Incumplimiento de contrato	1	370.00
Venta engañosa	1	114.92
Falta de información	1	74.89
TOTAL	12	6,856.74

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 AGOSTO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo	8	8,618.95
Desistimiento	6	2,104.81
Resoluciones	4	3,436.00
TOTAL	18	14,159.76

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

...En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
CORPORACION ANCÓN	1
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP. COLINEAL	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
MUEBLERIA CENTROAMERICANA	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SLB SOLUTION, INC.	1
TOTAL	12

Nota: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	12	179,712.10
Falta de información	7	44,529.00
Incumplimiento de servicio	2	838.00
Vicio oculto	2	31,465.66
Custodia de bien	1	760.92
TOTAL	24	257,305.68

Nota: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 AGOSTO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	8	94,075.00
Acuerdo	7	61,969.13
Resolución	2	19,117.70
Transacción extrajudicial	1	12,500.00
TOTAL	18	187,661.83

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

...En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO A AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	7
GRUPO SILABA	3
MOTORES JAPONESES	3
PANAMOTOR	3
BAHIA MOTORS	2
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
RICARDO PEREZ S,A,	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TOTAL	24

Nota: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-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 AGOSTO 2020

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	15	141,662.43
Falta de información	5	38,375.00
Vicio oculto	1	3,230.92
Daño y perjuicio	1	2,000.00
Incumplimiento de contrato	1	520.34
TOTAL	23	185,788.69

Nota: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 AGOSTO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	4	30,882.00
Acuerdo	3	48,091.00
Transacción extrajudicial	1	5,500.00
TOTAL	8	84,473.00

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

...En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO A AGOSTO 2020****Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COBRO Y CREDITO MERCANTIL, S.A.	2
FAT CAR	2
SANDI AUTOS	2
CMG CENTER RIO MINA	1
ELEKTRA PANAMÁ, 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	1
PLATINUM CARS GROUP/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
ROCK CARS	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
TOTAL	23

Nota: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-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 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	109	5.8	59,862.16
2016	302	16.2	371,459.57
2017	438	23.5	393,978.99
2018	427	22.9	560,390.99
2019	480	25.7	269,379.62
2020	111	5.9	64,643.45
TOTAL	1,867	100.0	1,719,714.78

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: 2015 - 2020 (hasta agosto)

Última Act. 20/09/2020 Próxima 20/10/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	59	4.1	31,847.77
2016	274	18.8	286,129.69
2017	313	21.5	298,966.18
2018	409	28.1	352,663.57
2019	333	22.9	186,287.36
2020	66	4.5	35,092.09
TOTAL	1,454	100.0	1,190,986.66

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	109	98.2	64,136.85
Conciliación	2	1.8	506.60
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	111	100.0	64,643.45

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	97	89.0	55,203.03
Falta de información	6	5.5	2,757.22
Vicio oculto	3	2.8	3,426.32
Cobro indebido	1	0.9	32.00
Incumplimiento de servicio	1	0.9	2,529.46
Devolución de dinero	1	0.9	188.82
TOTAL	109	100.0	64,136.85

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

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 A AGOSTO 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.

NOTA: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

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

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
En Proceso	87	56.9	50,532.37
Resueltas	66	43.1	35,092.09
Acuerdo	57	37.3	31,029.71
Resolución de Fondo	9	5.9	4,062.38
Ministerio Público	0	0.0	0.00
Juez Ejecutor	0	0.0	0.00
TOTAL	153	100.0	85,624.46

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.

... En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.

TOTAL DE QUEJAS DE AGENTES ECONÓMICOS RESPONSABLES, SEGÚN PROCESO

PERÍODO: ENERO A AGOSTO 2020

RESULTADO POR DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión	65	98.5	34,626.69
Conciliación-Veracidad	1	1.5	465.40
TOTAL	66	100.0	35,092.09

... En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.