



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

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



Agosto, 2020

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	205	32.2	2,038.23	417,836.89
Falta de información	172	27.0	969.51	166,756.53
Incumplimiento de contrato	60	9.4	1,259.96	75,597.61
Incumplimiento de servicio	43	6.8	1,210.49	52,051.22
Resolución de contrato	33	5.2	91.25	3,011.24
Anulación de contrato	25	3.9	261.21	6,530.34
Devolución de dinero	21	3.3	467.36	9,814.63
Vicio oculto	18	2.8	3,154.89	56,788.09
Daño y perjuicio	14	2.2	1,756.19	24,586.71
Custodia de bien	13	2.0	1,364.77	17,742.01
Resindir contrato	12	1.9	31.11	373.27
Venta engañosa	8	1.3	157.06	1,256.50
Cobro indebido	7	1.1	1,124.88	7,874.17
Veracidad de la publicidad	6	0.9	121.84	731.05
TOTAL	637	100.0	1,320.17	840,950.26

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, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	137	26.3	1,340.93	183,708.05
Abandono	10	1.9	1,840.21	18,402.05
Acuerdo/Devolución	1	0.2	96.30	96.30
Acuerdo/Reparación	1	0.2	16,795.00	16,795.00
Acuerdo/Reemplazo	1	0.2	106.98	106.98
Resolución/Devolución	36	6.9	1,120.86	40,350.91
Resolución/Reemplazo	16	3.1	1,371.33	21,941.25
Desistimiento/Devolución	65	12.5	390.62	25,390.01
Pendiente constancia desistimiento	29	5.6	680.06	19,721.81
Resolución/Reparar	20	3.8	1,289.56	25,791.16
Transacción extrajudicial	10	1.9	2,622.19	26,221.93
Resoluciones/Varios	7	1.3	3,286.42	23,004.97
Declara resuelto	1	0.2	300.00	300.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	51	9.8	1,499.62	76,480.50
Acuerdo en audiencia/Reparación	16	3.1	2,232.74	35,723.87
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	22	4.2	1,988.29	43,742.30
Acuerdo en audiencia/Varios	98	18.8	429.51	42,092.40
TOTAL	521	100.0	1,151.38	599,869.49

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, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/20 Próxima 20/09/20

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	76
Electrodomésticos/equipos electrónicos	64
Inmobiliarias	60
Celulares	54
Tv por cable	51
Almacén por departamentos	35
Agencia de autos	24
Hoteles o planes vacacionales	21
Telefonía	21
Venta de autos usados	21
Taller de reparación de autos	20
Servicio de intermediación	18
Agencias de viajes	13
Escuelas / colegio	10
Mueblerías	9
Constructoras	8
Líneas aéreas	8
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	8
Mueblería/equipo electrónico	8
Joyería/Relojerías	7
Servicios de instalación	7
Supermercados	6
Universidad	6
Casa de empeño	5
Ópticas	5
Ventas por internet	5
Almacén de ropa y calzados	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Repuestos para autos	4
Zapaterías	4
Alquiler de autos	3
Clínicas	3
Computadoras	3
Estaciones de gasolinas	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Salón de belleza	3
Servicios de grúas	3
Servicios Profesionales	3
Agencia de motos	3
Materiales de construcción	2
Servicios de transporte particular	2
Industrial	2
Almacén de telas	2
Eventos artísticos	2
Gimnasio y centros deportivos	2
Dentista	2
Fábricas de muebles	2
Lavautos	2
Herrerías	1
Seguros	1
Farmacias	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Material didáctico	1
TOTAL	637

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, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	19	16,158.83
Incumplimiento de contrato	14	22,527.50
Vicio oculto	11	20,065.15
Devolución de dinero	9	5,176.88
Incumplimiento de garantía	3	8,840.53
Cobro indebido	2	6,616.19
Daño y perjuicio	2	5,506.17
TOTAL	60	84,891.25

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	18	45,769.16
Desistimiento	13	16,154.03
Resoluciones	17	33,926.29
TOTAL	48	95,849.48

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

..En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial C

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERÍODO: ENERO A JULIO 2020**

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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 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 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
LONDON & REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
N.P.U. PANAMA, S.A.	1
PH AMITIE	1
PROMOCIONES BUGABA	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
PROMOTORA VILLA ALEANA, S.A.	1
RESIDENCIAL LAUREL, S.A.	1
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	1
SHELBY OAKS, S.A.	1
SILVERDENE HOLDINGS, INC.	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	60

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	54	29,998.96
Falta de información	3	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	64	34,260.14

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	33	14,807.54
Acuerdo	13	5,300.82
Resolución	11	7,228.51
TOTAL	57	27,336.87

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

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	12
PREMIER	9
FOTO SONIDO	8
ELEKTRA	5
PHOTURA	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
ÚNICA	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
DIGITAL CITY	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCINAS MERCANTILES, S.A.	1
DO IT CENTER	1
E-VISION	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
INVERSIONES LEYS S.A.	1
PANAFOTO	1
SILVER MODA, S.A.	1
SMART ZONE	1
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE	1
UNIVERSAL PHOTO	1
TOTAL	64

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	42	11,005.18
Falta de información	5	970.28
Custodia de bien	2	570.45
Incumplimiento de servicio	2	125.00
Incumplimiento de contrato	1	2,032.99
Devolución de dinero	1	380.00
Venta engañosa	1	210.00
TOTAL	54	15,293.90

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	25	4,177.61
Acuerdo	10	2,000.10
Resolución	5	2,331.82
Transacción extrajudicial	1	275.00
TOTAL	41	8,784.53

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

....En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020**

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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
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
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
PHONE STORE PTY	1
REDPRECIO.COM	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE CITY	1
SOLUNEX	1
STOP CELULAR PTY	1
SUPER MOBILE	1
TECH MOBILE	1
TOP MOBILE	1
UNIVERSO CELL2	1
TOTAL	54

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	6	4,462.34
Incumplimiento de contrato	1	370.00
Venta engañosa	1	114.92
Falta de información	1	74.89
TOTAL	9	5,022.15

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	5	5,101.46
Desistimiento	5	1,989.89
Resoluciones	4	3,436.00
TOTAL	14	10,527.35

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

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
DECORANDO	1
ELEKTRA	1
INVERSIONES POCAHONTAS	1
MUEBLES BHANA	1
MULTIMAX	1
ONE WAY MUEBLERÍA	1
SLB SOLUTION, INC.	1
TOTAL	9

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 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, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

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, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO A JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	14	122,967.43
Falta de información	5	38,375.00
Incumplimiento de contrato	1	520.34
Daño y perjuicio	1	2,000.00
TOTAL	21	163,862.77

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 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, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020****Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
COBRO Y CRÉDITO MERCANTIL S.A.	2
FAT CAR	2
SANDI AUTOS,S.A.	2
CMG CENTER RIO MINA	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
TECNICAR INTERNACIONAL	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
TOTAL	21

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 (a julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	109	5.9	59,862.16
2016	302	16.4	371,459.57
2017	438	23.8	393,978.99
2018	427	23.2	560,390.99
2019	480	26.1	269,379.62
2020	81	4.4	45,894.09
TOTAL	1,837	100.0	1,700,965.42

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 (a julio)

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	59	4.1	31,847.77
2016	274	18.9	286,129.69
2017	313	21.6	298,966.18
2018	409	28.2	352,663.57
2019	333	22.9	186,287.36
2020	64	4.4	34,468.88
TOTAL	1,452	100.0	1,190,363.45

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	79	97.5	45,387.49
Conciliación	2	2.5	506.60
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	81	100.0	45,894.09

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	73	92.4	41,443.18
Falta de información	4	5.1	2,324.38
Vicio oculto	2	2.5	1,619.93
TOTAL	79	100.0	45,387.49

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 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, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

DEPARTAMENTOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Decisión de quejas	79	97.5	45,387.49
Conciliación	2	2.5	506.60
Investigación	0	0.0	0.00
TOTAL	81	100.0	45,894.09

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	73	92.4	41,443.18
Falta de información	4	5.1	2,324.38
Vicio oculto	2	2.5	1,619.93
TOTAL	79	100.0	45,387.49

NOTA: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 JULIO 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, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Unidad de Agente Económico Responsable AER.