



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

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Decisión de Quejas**

**Febrero, 2015**



**Marzo, 2015**

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	311	65,2	385,02	119.741,42
COBRO INDEBIDO	4	0,8	430,50	1.722,01
ANULACIÓN DE CONTRATO	7	1,5	243,20	1.702,43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	4,0	750,30	14.255,77
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	29	6,1	462,85	13.422,56
VENTA ENGAÑOSA	1	0,2	38,52	38,52
VICIO OCULTO	6	1,3	967,15	5.802,91
MERCANCÍA DEFECTUOSA	29	6,1	357,13	10.356,69
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	0,6	1.105,73	3.317,20
CUSTODIA DE BIEN	8	1,7	398,73	3.189,82
FALTA DE INFORMACIÓN	25	5,2	404,43	10.110,73
DAÑO Y PERJUICIO	4	0,8	705,40	2.821,61
RESOLUCIÓN / CONTRATO	25	5,2	154,56	3.864,02
RESCINDIR CONTRATO	2	0,4	35,79	71,57
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0,8	563,31	2.253,24
<b>TOTALES</b>	<b>477</b>	<b>100,0</b>	<b>403,92</b>	<b>192.670,50</b>

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	104	36,2	395,59	41.141,24
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	42	14,6	340,65	14.307,11
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	40	13,9	394,45	15.778,14
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	37	12,9	299,31	11.074,56
ABANDONO	18	6,3	273,38	4.920,79
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	11	3,8	411,88	4.530,70
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	10	3,5	640,81	6.408,05
ACUERDO/REEMPLAZO	7	2,4	145,56	1.018,93
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	1,7	1.016,89	5.084,45
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1,0	244,89	734,68
ACUERDO	2	0,7	258,12	516,23
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	0,7	643,88	1.287,76
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	0,7	234,32	468,63
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0,7	1.298,15	2.596,30
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0,3	1.068,93	1.068,93
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0,3	209,72	209,72
<b>TOTALES</b>	<b>287</b>	<b>100,0</b>	<b>387,27</b>	<b>111.146,22</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo de 2015.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

*Fuente: ACODECO*

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas  
por Actividades**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	150
Celulares	72
Almacén por Departamentos	45
Mueblería/Equipo Electrónico	31
TV por Cable	29
Inmobiliarias	19
Telefonía	17
Repuestos para autos	12
Almacén de Ropa y Calzados	9
Repuestos y Reparaciones (No autos)	8
Agencia de autos	7
Mueblerías	7
Decoración	7
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Talleres de Reparación de Autos	6
Escuelas/Colegio	5
Agencias de Viajes	4
Computadoras	3
Envío de Dinero	3
Joyería/Relojerías	3
Lavaderías o Lavamáticos	3
Supermercados	3
Equipo Médico	2
Bienes y Raíces	2
Opticas	2
Otros	2
Alquiler de Autos	1
Casa de Empeño	1
Constructoras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Internet	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Venta de Autos Usados	1
Ventas por TV	1
Videojuegos	1
Salon de Belleza	1
Útiles de Oficinas	1
Industrial	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Dentista	1
Universidades	1
Centros de Estéticas	1
Servicios Eléctricos	1
Zapaterías	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>477</b>

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL**

*Período: Enero - Febrero 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	5.441,87
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	2.966,68
VICIO OCULTO	3	4.105,41
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2.110,00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1.527,20
DAÑO Y PERJUICIO	1	96,30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.766,12
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>18.013,58</b>

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

*Período: Enero - Febrero 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	5	3.903,27
RESOLUCIONES	1	2.500,00
ACUERDOS	1	2.160,00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>8.563,27</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKER	3
BETESH PROPERTIES, S.A.	2
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
AMARILO	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC	1
FARBEN, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RKR INVESMENT S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN  
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	127	58.756,42
MERCANCÍA DEFECTUOSA	15	7.300,41
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1.622,61
VICIO OCULTO	2	1.022,50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	460,10
CUSTODIA DE BIEN	1	180,00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	8,56
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>69.350,60</b>

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

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	68	34.982,18
ACUERDOS	20	10.256,76
RESOLUCIÓN	2	962,92
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	320,99
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>46.522,85</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	36
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	16
DOIT CENTER	13
PREMIER UNIVERSE, S.A.	11
MULTIMAX	10
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	9
CASA GALA	6
ELEKTRA	3
FOTO SONIDO	3
PANACINE	3
PHOTURA INTERNACIONAL	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
GRUPO W, S.A. (HOMETEK)	2
MAX VISION	2
RODELAG	2
SOUND' N MUSIC	2
TECH & HOUSE, S.A.	2
UNICA	2
BUDDY'S HOME FURNISHING, S.A.	1
COMPAÑIA GOLY, S.A.	1
DAKA, S.A.	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
E-VISION, S.A.	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRONICA ANDYS	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICS, S.A.	1
FLEXPAY HOME FURNISHINGS, S.A.	1
HIM, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
New Tcnology	1
PHOTOVISION	1
REFRI HOGAR PANAMA, S.A	1
SUPER AUDIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	65	11.219,23
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	462,57
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	171,15
CUSTODIA DE BIEN	1	609,99
FALTA DE INFORMACIÓN	1	144,44
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>12.607,38</b>

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

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	31	5.729,15
ACUERDOS	9	2.147,86
RESOLUCIONES	2	311,37
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>8.188,38</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DOMINO CELL	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
MOBILTEK	3
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	3
ELECTRONICA NEW CITY	2
Ji Xu Shop	2
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	2
MANICELL SUCURSAL Nº 1	2
MOVISTAR	2
WEI WEI DIGITAL	2
XPRESS CELL	2
3 JACC	1
AUDY SHOP	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL PLUS	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES IN	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y ELECTRÓNICA LA ESTRELLA	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	1
CHINA MOVIL	1
CITY MOVIL	1
COMPUTER & CELULARES	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
Electrónica Tecnimax	1
Enter Mix	1
EURO PERFUM PANAMA	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC PANAMA	1
GLOBAL MOVIL NET	1
INVERSIONES YH, S.A.	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO SUCURSAL Nº 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVICELL	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multitek Pacifico, S.A.	1
MUNDO CELULAR	1
Mundo del Celular	1
ORIENTAL SUPPLY	1
PHONE SHOP	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
Star Mobile	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECNI-CELL, S.A.	1
TECNOCOM Nº 1	1
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	4.938,64
CUSTODIA DE BIEN	2	720,05
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5.658,69</b>

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

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	7	3.358,43
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>3.358,43</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CASA GALA	1
ELECTRA	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLES JAMAR	1
TEMPO DESING, INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL**

*Período: Enero - Febrero 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2.500,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2.500,00</b>

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

*Período: Enero - Febrero 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2.071,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2.071,00</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500,00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	139,10
COBRO INDEBIDO	1	35,87
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	160,00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1.500,00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	200,00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>2.534,97</b>

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

**Período: Enero - Febrero 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	2	3.500,00
ACUERDO	1	99,21
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3.599,21</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 16-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

**FUENTE:** ACODECO