



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Octubre, 2016**



Noviembre, 2016

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	920	42.2	436.09	401,206.70
Falta de información	345	15.8	555.68	191,709.70
Incumplimiento de servicio	205	9.4	585.13	119,952.25
Resolución de contrato	152	7.0	353.52	53,735.36
Incumplimiento de contrato	136	6.2	982.13	133,570.09
Cobro indebido	95	4.4	475.41	45,163.75
Mercancía defectuosa	81	3.7	352.45	28,548.64
Custodia de bien	48	2.2	383.68	18,416.85
Devolución de dinero	38	1.7	657.95	25,002.03
Rescindir contrato	36	1.7	160.65	5,783.33
Anulación de contrato	32	1.5	205.49	6,575.79
Daño y perjuicio	25	1.1	734.06	18,351.50
Vicio oculto	21	1.0	1,413.10	29,675.09
Venta engañosa	18	0.8	408.21	7,347.74
Veracidad de la publicidad	15	0.7	366.99	5,504.81
Abono retenido	9	0.4	702.69	6,324.17
Nota de crédito	3	0.1	62.40	187.19
TOTAL	2,179	100.0	503.47	1,097,054.99

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO
DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	614	31.2	393.03	241,320.30
Desistimiento/Devolución	292	14.9	458.79	133,966.21
Acuerdo en audiencia/Varios	250	12.7	296.73	74,181.63
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	132	6.7	686.96	90,678.98
Pendiente constancia desistimiento	117	6.0	355.79	41,627.77
Resolución/Devolución	102	5.2	933.08	95,173.98
Abandono	82	4.2	225.35	18,478.47
Resolución/Reemplazo	71	3.6	470.57	33,410.15
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	69	3.5	432.39	29,834.76
Acuerdo en audiencia/Reparación	68	3.5	556.33	37,830.22
Transacción extrajudicial	54	2.7	540.41	29,181.88
Resolución/Reparar	40	2.0	650.22	26,008.82
Acuerdo/Reemplazo	27	1.4	405.23	10,941.30
Resoluciones/Varios	22	1.1	1,110.52	24,431.51
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	12	0.6	327.14	3,925.67
Acuerdo/Devolución	7	0.4	488.58	3,420.03
Acuerdo/Reparación	3	0.2	1,031.32	3,093.96
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.1	505.00	1,010.00
Acuerdo	2	0.1	119.10	238.20
TOTAL	1,966	100.0	457.15	898,753.84

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	207	96,768.02
Mercancía defectuosa	33	14,479.97
Falta de información	9	5,943.37
Incumplimiento de servicio	6	1,273.04
Cobro indebido	4	1,520.86
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Vicio oculto	2	1,158.00
Venta engañosa	2	478.47
Custodia de bien	1	598.13
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
Incumplimiento de contrato	1	0.00
TOTAL	270	123,104.91

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	168	75,634.73
Acuerdo	83	38,037.73
Resolución	54	30,054.64
Transacción extrajudicial	8	4,444.76
TOTAL	313	148,171.86

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	39
PREMIER	30
PANAFOTO	27
FOTO SONIDO	17
DO IT CENTER	11
RODELAG	11
E-VISION	10
CASA GALA	7
ELEKTRA	7
AUDIOFOTO	6
PHOTURA	6
UNICA	6
FOTO PLAZA	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
CONFORT	3
HOMETEK	3
PHOTOVISION	3
SAMSUNG	3
SONY	3
SOUND N MUSIC	3
TECH & HOUSE	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
CITY MOVIL	2
DIGITAL CITY	2
LG ELECTRONICS	2
MAX VISION	2
SERVIDEALES	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BEST PRICE	1
BEST PRICE INT. L S.A.	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CANGURO	1
CAPITANTEK CORPORACION C.P, S.A.	1
CASA CONFORT	1
CASA ECONOMICO	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
COREMUSA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS VALENCIA, S.A.	1
DIGITAL AUDIO	1
DREAM GALLERY	1
ELECTROCOM	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELECTRONICA NEW CITY	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL, S.A.	1
FULL ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
GLOBAL AUDIO VIDEO	1
H. TZANETATOS INC.	1
HONG KONG COMPUTER	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
L & M INC	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MULTI HOGAR	1
MULTI SERVICIOS DÍAZ	1
MULTITEK PACIFICO S.A.	1
NUEVO ARTE CATÓLICO	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMÁ TOP SERVICES	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
PREMIER UNIVERSE, S.A.	1
RAENCO	1
RAMTEC	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
SANKEY	1
SECURITIES TECHNOLOGY, CORP.	1
SERFRASA	1
SERVICENTRO PLAZA TOCUMEN	1
SMART CENTER	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SUPER AUDIO	1
SUPER CENTRO CORONA	1
SUPER MUEBLE	1
SUPER SONIDO	1
TAMEK S.A.	1
WEST HOUSE	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	270

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 diciembre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	299
Electrodomésticos/equipos electrónicos	270
Celulares	214
Tv por cable	167
Almacén por departamentos	156
Mueblería/equipo electrónico	142
Funerarias	117
Telefonia	81
Agencia de autos	63
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	53
Mueblerías	46
Hoteles o planes vacacionales	45
Taller de reparación de autos	45
Repuestos para autos	42
Computadoras	29
Almacén de ropa y calzados	24
Ópticas	24
Decoración	19
Supermercados	18
Joyería/Relojerías	16
Ventas por TV	16
Eventos artísticos	14
Agencia de motos	13
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	12
Clínicas	11
Lavanderías o lavamáticos	11
Servicios Profesionales	11
Agencias de viajes	10
Alquiler de autos	10
Ventas por internet	10
Ferreterías, materiales de construcción o similares	9
Venta de autos usados	9
Escuelas / colegio	9
Videojuegos	8
Universidad	8
Fábricas de muebles	8
Líneas aéreas	7
Materiales de construcción	7
Farmacias	7
Cursos varios	7
Material didáctico	7
Cursos de inglés	6
Envío de dinero	6
Servicio de intermediación	6
Constructoras	5
Estaciones de gasolinás	5
Distribuidoras e importadoras	5
Centros de estéticas	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Remodelación	4
Comunicaciones / internet	3
Útiles de oficinas	3
Almacén de telas	3
Equipo médico	3
Servicios de grúas	3
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	3
Ventas de colchones	3
Zapaterías	3
Sedería/Sastrería	3
Almacén de bicicleta	2
Animales	2
Armas	2
Bancos	2
Motores (no autos)	2
Restaurantes / fondas	2
Minisuper	2
Salón de belleza	2
Industrial	2
Dentista	2
Bienes y raíces	2
Servicios Eléctricos	2
Otros	2
Alarmas	1
Casa de empeño	1
Cooperativas	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Panaderías / refresquerías	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Curso de computadora	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Reparación de casas	1
Lavautos	1
TOTAL	2,179

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	176	50,588.70
Incumplimiento de servicio	12	2,189.15
Custodia de bien	10	2,216.10
Mercancía defectuosa	5	1,275.86
Falta de información	5	318.62
Veracidad de la publicidad	2	466.58
Abono retenido	1	230.00
Daño y perjuicio	1	174.60
Venta engañosa	1	132.00
Devolución de dinero	1	29.99
TOTAL	214	57,621.60

**CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	130	24,032.93
Acuerdo	61	13,973.13
Resolución	20	6,556.44
Transacción extrajudicial	4	930.05
TOTAL	215	45,492.55

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	10
MOVICELL	8
MOVIL PHONE, S.A.	8
CELL PLUS	6
DRAGON CELL	5
MOBILE HOME	5
TECNI CELL	5
JIN XU SHOP	4
REDPRECIO.COM	4
SMARTPHONE	4
C & D CENTER	3
CABLE & WIRELESS PANAMA	3
CELL NUMBER ONE	3
CELL UNIVERSE	3
CLARO PANAMA	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	2
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELULARES CELBERN	2
CELULARES LA DOÑA	2
ELECTRONICA TECNIMAX	2
FASHION MOVIL	2
GLOBAL MOBILES	2
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	2
METRO MOVIL	2
MOBILE MARKET HD	2
MOBILE WAVE	2
MOVIL PRIMAX	2
MOVISTAR	2
MUNDO FASHION	2
SMART CENTER	2
TOP MOBILE CENTER	2
ALMACEN MAX STORE	1
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ALMACEN Y CELULARES IMPERIAL	1
AUDIOFOTO	1
BEAUTY CELL MODER	1
CANGURO	1
CAPITAN TECK	1
CASA DE CELULAR TONY	1
CASE MOVIL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL TECHNOLOGY SOLUTION	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELL'S PLANET	1
CELLECTRONICS	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELULARES CELPER	1
CELULARES SANG	1
CELULARS IN	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1
CITEK	1
CITY MOVIL	1
COOL GADGETS & CELLS	1
CYBER MOBILE	1
DIGICEL	1
DIGITAL 22	1
DIGITAL CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELEKTRO - SAM	1
EMPRESA CVT	1
EXPRESS CELL/LG ELECTRONICS PANAMÁ	1
FASHION CELL	1
FOTOGRAFIA Y COMPUTADORAS EL DORADO	1
FULL ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
Full Shopping	1
GALAXY MOBILE	1
GANGAS SHOP	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES WRS	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPO CELL SHOOP	1
GRUPO MF	1
GSM MOVILES PANAMA	1
HD MOVIL	1
HIPER MEDIA STORE	1
INFINITY CELL SHOP	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES AGOPE,S.A.	1
INVERSIONES BUKO CASH, S.A.	1
Inversiones Mundo Electrónico	1
INVERSIONES VE Y VE	1
JJK BROTHERS, S.A.	1
KING MOBIL CENTER	1
MASSA ELECTRONICS	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE INTERNATIONAL	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MONL EXPRESS 2	1
MOVI CELL STORE	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MOVIL STOP	1
MULTI CELL WANG # 1	1
MUNDO CELULAR	1
NOR MOVIL	1
OFFICEBOX	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
PHONE SHOP	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
RED PRECIO	1
SAMSUNG	1
SMART MOBILES HD	1
SONAM'S	1
SONY	1
STAR MOBILE	1
STAR MOVIL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECHNO CELL	1
TECNOMOVIL	1
TIENDA VIRTUAL	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	1
VISTA CELULAR	1
W BEST MOVIL	1
XPRESS CELL	1
XPRESS TECH STORE	1
XTREME MOVIL	1
Y D MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	214

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	2,353.77
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Vicio oculto	1	2,485.54
Falta de información	1	1,850.00
Cobro indebido	1	500.00
TOTAL	9	11,989.31

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento/Devolución	1	1,498.00
TOTAL	1	1,498.00

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	24	24,407.03
Incumplimiento de servicio	13	10,204.79
Falta de información	12	5,589.63
Mercancía defectuosa	4	1,195.93
Daño y perjuicio	3	3,348.40
Cobro indebido	3	347.98
Venta engañosa	2	1,100.00
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
Custodia de bien	1	1,292.92
TOTAL	63	49,949.68

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	15	11,719.48
Resolución	12	14,959.12
Desistimiento	11	6,256.96
Transacción extrajudicial	2	1,697.24
TOTAL	40	34,632.80

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO