



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

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



Diciembre, 2016

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	979	41.8	435.12	425,986.87
Falta de información	384	16.4	568.50	218,305.71
Incumplimiento de servicio	229	9.8	567.02	129,847.05
Resolución de contrato	155	6.6	348.78	54,060.50
Incumplimiento de contrato	142	6.1	962.46	136,669.09
Cobro indebido	103	4.4	473.31	48,750.62
Mercancía defectuosa	84	3.6	346.24	29,084.09
Custodia de bien	55	2.3	386.05	21,232.97
Rescindir contrato	40	1.7	148.16	5,926.51
Devolución de dinero	39	1.7	653.90	25,502.03
Anulación de contrato	33	1.4	200.44	6,614.56
Daño y perjuicio	30	1.3	790.17	23,705.24
Vicio oculto	21	0.9	1,413.10	29,675.09
Venta engañosa	21	0.9	374.11	7,856.24
Veracidad de la publicidad	15	0.6	366.99	5,504.81
Abono retenido	11	0.5	634.00	6,973.96
Nota de crédito	3	0.1	62.40	187.19
TOTAL	2,344	100.0	501.66	1,175,882.53

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	661	31.0	386.65	255,572.61
Desistimiento/Devolución	315	14.8	451.41	142,194.39
Acuerdo en audiencia/Varios	282	13.2	306.27	86,367.35
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	146	6.9	704.55	102,864.07
Pendiente constancia desistimiento	126	5.9	366.56	46,186.26
Resolución/Devolución	109	5.1	929.56	101,322.15
Abandono	84	3.9	222.97	18,729.46
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	77	3.6	425.04	32,727.81
Resolución/Reemplazo	74	3.5	481.85	35,656.80
Acuerdo en audiencia/Reparación	72	3.4	553.24	39,833.55
Transacción extrajudicial	66	3.1	523.99	34,583.35
Resolución/Reparar	41	1.9	645.22	26,453.82
Acuerdo/Reemplazo	28	1.3	391.56	10,963.66
Resoluciones/Varios	22	1.0	1,110.52	24,431.51
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	12	0.6	327.14	3,925.67
Acuerdo/Devolución	8	0.4	547.75	4,381.96
Acuerdo/Reparación	3	0.1	1,031.32	3,093.96
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.1	407.28	1,221.85
Acuerdo	2	0.1	119.10	238.20
TOTAL	2,131	100.0	455.54	970,748.43

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 enero de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	307
Electrodomésticos/equipos electrónicos	284
Celulares	235
Tv por cable	177
Almacén por departamentos	162
Mueblería/equipo electrónico	154
Funerarias	134
Telefonia	82
Agencia de autos	69
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	60
Taller de reparación de autos	49
Hoteles o planes vacacionales	48
Repuestos para autos	48
Mueblerías	47
Almacén de ropa y calzados	33
Computadoras	31
Ópticas	24
Supermercados	19
Decoración	19
Joyería/Relojerías	17
Ventas por TV	17
Clínicas	14
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	14
Eventos artísticos	14
Agencia de motos	13
Agencias de viajes	12
Ferreterías, materiales de construcción o similares	12
Lavanderías o lavamáticos	12
Servicios Profesionales	12
Líneas aéreas	11
Venta de autos usados	11
Alquiler de autos	10
Ventas por internet	10
Materiales de construcción	9
Farmacias	9
Escuelas / colegio	9
Fábricas de muebles	9
Videojuegos	8
Servicio de intermediación	8
Universidad	8
Distribuidoras e importadoras	7
Cursos varios	7
Material didáctico	7
Cursos de inglés	6
Envío de dinero	6
Estaciones de gasolinás	6
Constructoras	5
Centros de estéticas	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Remodelación	4
Sedería/Sastrería	4
Almacén de bicicleta	3
Bancos	3
Comunicaciones / internet	3
Servicios de instalación	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
Animales	2
Armas	2
Motores (no autos)	2
Restaurantes / fondas	2
Minisuper	2
Salón de belleza	2
Industrial	2
Dentista	2
Bienes y raices	2
Servicios Eléctricos	2
Alarmas	1
Casa de empeño	1
Cooperativas	1
Herrerías	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Panaderías / refresquerías	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Gimnasio y centros deportivos	1
Curso de computadora	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Otros	1
Reparación de casas	1
Lavautos	1
TOTAL	2,344

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	217	103,103.56
Mercancía defectuosa	35	14,854.92
Falta de información	10	6,163.34
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
Abono retenido	1	149.79
Nota de crédito	1	85.59
Incumplimiento de contrato	1	0.00
TOTAL	284	130,185.16

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	173	76,614.62
Acuerdo	88	39,959.64
Resolución	55	31,392.14
Transacción extrajudicial	9	5,033.26
TOTAL	325	152,999.66

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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	41
PREMIER	32
PANAFOTO	28
FOTO SONIDO	17
DO IT CENTER	12
RODELAG	12
E-VISION	11
ELEKTRA	9
CASA GALA	7
PHOTURA	7
AUDIOFOTO	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
BEST PRICE	2
CENTRAL ELECTRONICS	2
CITY MOVIL	2
DIGITAL CITY	2
GLOBAL AUDIO VIDEO	2
LG ELECTRONICS	2
MAX VISION	2
RAENCO	2
RAMTEC	2
SERVIDEALES	2
SUPER AUDIO	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DIGITAL AUDIO	1
DREAM GALLERY	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA NEW CITY	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL, S.A.	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	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
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 CENTRO CORONA	1
SUPER MUEBLES	1
SUPER SONIDO	1
TAMEK, S.A.	1
WEST HOUSE	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	284

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	192	54,053.87
Incumplimiento de servicio	14	2,449.15
Custodia de bien	11	2,332.71
Mercancía defectuosa	6	1,436.36
Falta de información	6	458.62
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	235	61,763.88

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	147	28,462.71
Acuerdo	67	15,546.29
Resolución	22	7,215.43
Transacción extrajudicial	4	930.05
TOTAL	240	52,154.48

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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	10
MOVICELL	10
MOVIL PHONE, S.A.	8
CELL PLUS	7
TECNI CELL	7
JIN XU SHOP	6
DRAGON CELL	5
MOBILE HOME	5
REDPRECIO.COM	5
SMARTPHONE	4
C&D CENTER	3
CABLE & WIRELESS PANAMA	3
CELL NUMBER ONE	3
CELL UNIVERSE	3
CELULARES CELBERN	3
CELULARES LA DOÑA	3
CLARO PANAMA	3
MOVIL PRIMAX	3
TOP MOBILE CENTER	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	2
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL TECHNOLOGY	2
CELUOPTIONS	2
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	2
ELECTRONICA TECNIMAX	2
FASHION MOVIL	2
GLOBAL MOBILES	2
INVERSIONES AGOPE,S.A.	2
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	2
METRO MOVIL	2
MOBILE MARKET, S.A.	2
MOBILE WAVE	2
MOVISTAR	2
MUNDO FASHION	2
SMART CENTER	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
3 JACC	1
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ALMACEN Y CELULARES IMPERIAL	1
AUDIOFOTO	1
BEAUTY CELL MODER	1
CANGURO	1
CAPITAN TECK	1
Carlos Móvil	1
CASA DE CELULAR TONY	1
CASE MOVIL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELL'S PLANET	1
CELECTRONICS	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES SANG	1
CELULARES STORE	1
CELULARS IN	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
ELECTRO SAM	1
EMPRESA CVT	1
EXPRESS CELL/LG ELECTRONICS PANAMÁ	1
FASHION CELL	1
FOTOGRAFIA Y COMPUTADORA 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 BUKO CASH, S.A.	1
Inversiones Mundo Electrónico	1
INVERSIONES VE Y VE	1
JK BROTHERS, S.A.	1
KING MOBIL CENTER	1
KING MOVIL S.A	1
MASSA ELECTRONICS	1
MAX STORE	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MIVIE CENTER S.A	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE INTERNATIONAL	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MONL EXPRESS 2	1
MOVI CELL STORE	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
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
SAMSUNG	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTEK	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
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	235

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	4	2,353.77
Falta de información	3	4,850.00
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Vicio oculto	1	2,485.54
Cobro indebido	1	500.00
TOTAL	11	14,989.31

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 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 - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	25	26,829.28
Incumplimiento de servicio	15	12,209.46
Falta de información	12	5,589.63
Daño y perjuicio	4	5,107.96
Mercancía defectuosa	4	1,195.93
Cobro indebido	4	383.98
Custodia de bien	2	2,714.55
Venta engañosa	2	1,100.00
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
TOTAL	69	57,593.79

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	18	12,934.88
Resolución	13	15,905.77
Desistimiento	11	6,256.96
Transacción extrajudicial	4	3,176.30
TOTAL	46	38,273.91

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