

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Abril, 2017**



Mayo, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	330	37.6	427.57	141,097.36
Falta de información	164	18.7	578.95	94,947.99
Incumplimiento de servicio	72	8.2	514.28	37,028.37
Resolución de contrato	53	6.0	120.04	6,361.88
Incumplimiento de contrato	46	5.2	1,182.13	54,377.94
Mercancía defectuosa	35	4.0	445.17	15,580.85
Anulación de contrato	30	3.4	162.97	4,889.14
Custodia de bien	24	2.7	559.61	13,430.67
Devolución de dinero	23	2.6	401.15	9,226.49
Cobro indebido	20	2.3	682.28	13,645.60
Daño y perjuicio	19	2.2	804.46	15,284.73
Rescindir contrato	18	2.1	33.66	605.84
Abono retenido	14	1.6	701.32	9,818.48
Venta engañosa	11	1.3	520.52	5,725.71
Vicio oculto	8	0.9	1,367.49	10,939.88
Veracidad de la publicidad	7	0.8	277.33	1,941.28
Nota de crédito	3	0.3	502.82	1,508.45
TOTAL	877	100.0	497.62	436,410.66

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.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	125	23.9	422.39	52,798.70
Desistimiento/Devolución	90	17.2	376.89	33,920.12
Acuerdo en audiencia/Varios	78	14.9	331.97	25,893.76
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	58	11.1	768.97	44,600.35
Pendiente constancia desistimiento	47	9.0	498.35	23,422.37
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	27	5.2	330.66	8,927.92
Resolución/Devolución	25	4.8	881.29	22,032.27
Acuerdo en audiencia/Reparación	21	4.0	633.61	13,305.74
Abandono	19	3.6	466.10	8,855.81
Transacción extrajudicial	17	3.2	571.87	9,721.79
Resolución/Reemplazo	7	1.3	449.46	3,146.25
Resoluciones/Varios	4	0.8	635.45	2,541.79
Resolución/Reparar	2	0.4	275.20	550.40
Acuerdo/Reemplazo	2	0.4	271.31	542.61
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.4	99.06	198.11
TOTAL	524	100.0	477.97	250,457.99

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, 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 - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 junio de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	108
Inmobiliarias	101
Celulares	91
Funerarias	78
Tv por cable	73
Almacén por departamentos	66
Mueblería/equipo electrónico	38
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	24
Telefonia	21
Taller de reparación de autos	21
Mueblerías	18
Hoteles o planes vacacionales	14
Agencia de autos	12
Ventas por TV	11
Líneas aéreas	10
Repuestos para autos	10
Opticas	10
Almacén de ropa y calzados	9
Supermercados	9
Escuelas / colegio	9
Agencias de viajes	8
Ferreterías, materiales de construcción o similares	8
Fábricas de muebles	8
Clínicas	7
Computadoras	7
Joyería/Relojerías	7
Venta de autos usados	7
Lavanderías o lavamáticos	6
Materiales de construcción	5
Farmacias	5
Distribuidoras e importadoras	5
Comunicaciones / internet	4
Servicios de instalación	4
Servicio de intermediación	4
Ventas por internet	4
Alquiler de autos	3
Constructoras	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Decoración	3
Bienes y raíces	3
Servicios Profesionales	3
Alarmas	2
Estudios de Fotografías	2
Videojuegos	2
Salón de belleza	2
Eventos artísticos	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Universidad	2
Zapaterías	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2
Animales	1
Bancos	1
Casa de empeño	1
Cobranzas	1

ACTIVIDAD	QUEJAS
Cursos de inglés	1
Financieras	1
Motores (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Panaderías / refresquerías	1
Minisuper	1
Servicios de transporte particular	1
Dentista	1
Centros de estéticas	1
Reparación de casas	1
Agroquímicos	1
Material didáctico	1
Lavautos	1
TOTAL	877

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.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	83	32,784.56
Mercancía defectuosa	22	9,851.64
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
Incumplimiento de servicio	1	142.50
TOTAL	108	43,576.66

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	35	12,370.97
Acuerdo	18	10,261.30
Resolución/Devolución	3	2,006.30
Transacción extrajudicial	3	1,654.14
TOTAL	59	26,292.71

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAFOTO	17
PREMIER	14
MULTIMAX	11
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	8
CASA GALA	7
FOTO SONIDO	6
AUDIOFOTO	4
ELEKTRA	4
RAMTEC	4
PHOTURA	3
RODELAG	3
SUPER AUDIO	3
REDPRECIO.COM	2
DIGITAL CITY	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEKTRA COLÓN	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1
FASHION MOVIL	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
JIN XU SHOP	1
KEN SHOP WINDOW	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
PRIMO	1
SONAM'S	1
TAMEK S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
UNICA	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	108

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	77	19,080.21
Incumplimiento de servicio	6	825.00
Custodia de bien	4	2,069.75
Mercancía defectuosa	2	1,051.30
Anulación de contrato	1	43.30
Falta de información	1	710.00
TOTAL	91	23,779.56

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	32	6,841.38
Acuerdos	15	3,495.10
Resolución	2	606.61
Transacción extrajudicial	1	85.00
TOTAL	50	11,028.09

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	7
JIN XU SHOP	5
TECNI CELL	4
GALAXY MOBILE	3
HS MOVILES	3
CELULAR OUTLET	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
GLOBAL MOBILES	2
KING MOVIL	2
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MUNDO CELULARES, S.A.	2
TOP MOBILE CENTER	2
AMALEX MOVIL	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MIX	1
CELL PLUS	1
CELL SHOPPING CENTER	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR RUS	1
CELULARES CHINITO	1
CELULARES POPULARES	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOK LATINOAMERICA, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DRAGON CELL	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
Electrónica Ecocellcenter	1
ELEKTRO SAM 2	1
GALAXI ING	1
GALAXY MOVIL # 3	1
GEEK STORE	1
GIGA ALBROOK S.A.	1
HISKY PANAMÁ, S.A.	1
LO + DE MODA N°2	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE MARKET HD	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE SHOP	1
MOBILTEK	1
MOVI PLUS, S.A	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIPLUS	1
MULTICELL WANG	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
REDPRECIO.COM	1
SKY MOVIL	1
SMART ZONE	1
SMARTTEC, S.A.	1
SONAM'S	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
WORLD CELLULAR	1
TOTAL	91

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	3	3,982.07
Falta de información	2	2,592.00
Venta engañosa	1	2,000.00
Abono retenido	1	267.98
TOTAL	7	8,842.05

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO - ABRIL 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	2	1,475.07
TOTAL	2	1,475.07

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	5,592.78
Venta engañosa	2	736.73
Vicio oculto	1	1,604.56
Veracidad de la publicidad	1	740.04
Abono retenido	1	200.00
Custodia de bien	1	129.85
Devolución de dinero	1	100.00
Falta de información	1	100.00
TOTAL	12	9,203.96

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	7	1,607.64
Desistimiento	7	5,847.86
Resoluciones	3	3,115.05
TOTAL	17	10,570.55

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	14	11,500.49
Incumplimiento de contrato	3	2,940.94
Devolución de dinero	1	374.00
TOTAL	18	14,815.43

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

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	5	4,592.93
Acuerdos	3	3,811.00
Transacción extrajudicial	1	674.10
TOTAL	9	9,078.03

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2017

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	9
CORPORACION ANCON, S.A	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO, S.A.	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLES MEME'S	1
PRIMO	1
UNICA	1
TOTAL	18

Fuente: ACODECO