

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



Febrero, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	99	42.5	422.20	41,797.37
Falta de información	34	14.6	938.58	31,911.60
Incumplimiento de servicio	17	7.3	635.18	10,798.10
Mercancía defectuosa	16	6.9	457.56	7,320.88
Resolución de contrato	10	4.3	82.96	829.63
Abono retenido	9	3.9	813.34	7,320.10
Incumplimiento de contrato	8	3.4	911.87	7,294.98
Cobro indebido	8	3.4	728.38	5,827.00
Devolución de dinero	6	2.6	112.77	676.64
Custodia de bien	5	2.1	304.47	1,522.34
Rescindir contrato	5	2.1	26.24	131.18
Daño y perjuicio	4	1.7	773.96	3,095.84
Anulación de contrato	4	1.7	139.20	556.78
Vicio oculto	3	1.3	1,370.66	4,111.97
Venta engañosa	2	0.9	1,250.00	2,500.00
Nota de crédito	2	0.9	540.25	1,080.49
Veracidad de la publicidad	1	0.4	17.00	17.00
TOTAL	233	100.0	544.17	126,791.90

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	29	19.3	475.17	13,779.96
Acuerdo en audiencia/Varios	26	17.3	414.23	10,769.96
Desistimiento/Devolución	26	17.3	224.04	5,824.96
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	9.3	897.62	12,566.72
Resolución/Devolución	13	8.7	667.26	8,674.39
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	7.3	748.00	8,228.01
Pendiente constancia desistimiento	8	5.3	360.28	2,882.25
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	7	4.7	292.83	2,049.80
Transacción extrajudicial	6	4.0	637.98	3,827.90
Abandono	5	3.3	339.41	1,697.06
Resolución/Reemplazo	2	1.3	352.51	705.02
Resoluciones/Varios	2	1.3	190.85	381.69
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.7	120.00	120.00
TOTAL	150	100.0	476.72	71,507.72

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 marzo de 2017

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	37
Almacén por departamentos	33
Inmobiliarias	31
Celulares	29
Tv por cable	14
Funerarias	12
Mueblerías	5
Telefonia	5
Taller de reparación de autos	5
Agencias de viajes	4
Almacén de ropa y calzados	4
Joyería/Relojerías	4
Líneas aéreas	4
Fábricas de muebles	4
Clínicas	3
Computadoras	3
Hoteles o planes vacacionales	3
Farmacias	3
Mueblería/equipo electrónico	3
Agencia de autos	2
Alquiler de autos	2
Constructoras	2
Materiales de construcción	2
Ventas por TV	2
Opticas	2
Cobranzas	1
Lavanderías o lavamáticos	1
Motores (no autos)	1
Repuestos para autos	1
Restaurantes / fondas	1
Supermercados	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Venta de autos usados	1
Eventos artísticos	1
Distribuidoras e importadoras	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Dentista	1
Escuelas / colegio	1
Bienes y raíces	1
Escuela de manejo	1
TOTAL	233

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	26	9,712.77
Mercancía defectuosa	11	4,353.15
TOTAL	37	14,065.92

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

PERIODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	7	2,048.05
Acuerdo	6	4,926.89
Transacción extrajudicial	1	1,349.20
TOTAL	14	8,324.14

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 - 2017**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	6
PANAFOTO	4
PREMIER	4
AUDIOFOTO	3
RAMTEC	3
PHOTURA	2
CASA GALA	1
ELEKTRA	1
FOTO SONIDO	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
RED PRECIO	1
RODELAG	1
TAMEK S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
ZONATEKNO	1
TOTAL	37

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	27	6,721.52
Incumplimiento de servicio	2	290.00
TOTAL	29	7,011.52

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

PERIODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	9	1,940.38
Acuerdos	5	1,568.34
Resolución	2	606.61
TOTAL	16	4,115.33

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
JIN XU SHOP	3
HS MOVILES	2
TECNI CELL	2
AMALEX MOVIL	1
BB SOLUTION'S	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR RUS	1
CONMMOVIL PANAMA	1
DIGITAL PLACE	1
E.MULTISTORE	1
FASHION MOVIL	1
GALAXY MOBILE	1
GLOBAL MOBILES	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
METRO MOVIL	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOVIL & FIESTA	1
MULTICELL WANG	1
MUNDO CELULAR	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
SKY MOVIL	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TOTAL	29

Fuente: ACODECO

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

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Venta engañosa	1	2,000.00
TOTAL	1	2,000.00

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento/Devolución	1	500.00
TOTAL	1	500.00

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	1	2,149.80
Venta engañosa	1	500.00
TOTAL	2	2,649.80

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

PERIODO: ENERO - 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	3	1,173.05
Acuerdo	1	190.60
TOTAL	4	1,363.65

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