

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Enero, 2018**



Febrero, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	131	54.1	469.61	61,519.56
Falta de información	30	12.4	621.02	18,630.51
Incumplimiento de contrato	18	7.4	526.52	9,477.30
Incumplimiento de servicio	17	7.0	551.24	9,371.13
Custodia de bien	11	4.5	457.15	5,028.67
Resolución de contrato	11	4.5	27.61	303.71
Cobro indebido	7	2.9	435.86	3,051.01
Daño y perjuicio	5	2.1	688.00	3,440.02
Rescindir contrato	3	1.2	25.08	75.24
Vicio oculto	2	0.8	517.51	1,035.02
Veracidad de la publicidad	2	0.8	369.00	738.00
Anulación de contrato	2	0.8	18.40	36.79
Mercancía defectuosa	1	0.4	499.00	499.00
Nota de crédito	1	0.4	155.00	155.00
Devolución de dinero	1	0.4	100.00	100.00
TOTAL	242	100.0	468.85	113,460.96

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 - 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	52	30.1	1,598.12	83,102.19
Desistimiento/Devolución	32	18.5	411.47	13,166.97
Pendiente constancia desistimiento	23	13.3	153.81	3,537.58
Acuerdo en audiencia/Varios	22	12.7	76.15	1,675.23
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	15	8.7	558.25	8,373.77
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	11	6.4	758.36	8,341.94
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	2.9	784.95	3,924.74
Resolución/Devolución	4	2.3	802.60	3,210.40
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	1.7	457.07	1,371.20
Resolución/Reparar	3	1.7	334.62	1,003.87
Transacción extrajudicial	3	1.7	136.39	409.18
TOTAL	173	100.0	740.56	128,117.07

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, 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 - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Incumplimiento de garantía	131
Falta de información	30
Incumplimiento de contrato	18
Incumplimiento de servicio	17
Custodia de bien	11
Resolución de contrato	11
Cobro indebido	7
Daño y perjuicio	5
Rescindir contrato	3
Anulación de contrato	2
Vicio oculto	2
Veracidad de la publicidad	2
Mercancía defectuosa	1
Devolución de dinero	1
Nota de crédito	1
TOTAL	242

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 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	29	13,955.53
Vicio oculto	1	995.07
Daño y perjuicio	1	459.99
TOTAL	31	15,410.59

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

PERIODO: ENERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	15	6,128.65
Acuerdo	12	5,260.57
Resolución	2	470.77
TOTAL	29	11,859.99

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 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELEKTRA	5
FOTO SONIDO	5
PREMIER	5
MULTIMAX	3
RODELAG	3
TECH & HOUSE	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
LIVE SMARTPHONE	1
MUEBLERIA NANA	1
PHOTURA	1
PREMIER UNIVERSE S.A.	1
UNICA	1
TOTAL	31

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	36	8,623.61
Custodia de bien	3	769.00
Incumplimiento de servicio	2	155.00
TOTAL	41	9,547.61

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

PERIODO: ENERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	18	3,903.14
Acuerdo	6	1,075.54
TOTAL	24	4,978.68

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 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMÁ	2
DRAGON CELL	2
MOVIL STOP	2
POWER PHONE	2
AIDY SHOP	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL PLUS	1
CELL SHOPPING CENTER	1
CELL SPORT	1
CELL.COM	1
CELULARES 5 ESTRELLAS	1
DIGITAL PLACE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	1
ELECTRÓNICA SURTIMAX	1
HS MOVILES #1	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
KING MOVIL , S.A	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
MOBIL SHOP	1
MOBILE-TECH	1
MOBILTEK	1
MOVICENTER	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SUPER STAR	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE METROMALL, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
TOTAL	41

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	2	1,705.09
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	3	2,055.09

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	2,724.69
TOTAL	2	2,724.69

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 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
TOTAL	3

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2018**

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	2	4,500.00
Incumplimiento de garantía	1	2,500.00
TOTAL	3	7,000.00

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	2	2,165.00
TOTAL	2	2,165.00

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 2018

Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	5	6,321.23
Incumplimiento de servicio	1	1,845.39
Cobro indebido	1	300.00
Falta de información	1	200.00
TOTAL	8	8,666.62

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

PERIODO: ENERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	57,445.81
Resolución	1	533.10
TOTAL	4	57,978.91

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