



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas**

Enero, 2015



Febrero, 2015

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	194	68,8	377,43	73.220,64
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	17	6,0	415,91	7.070,52
RESOLUCIÓN / CONTRATO	17	6,0	169,00	2.872,97
FALTA DE INFORMACIÓN	14	5,0	322,68	4.517,55
MERCANCÍA DEFECTUOSA	12	4,3	381,87	4.582,48
CUSTODIA DE BIEN	6	2,1	386,28	2.317,68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	1,8	695,62	3.478,12
ANULACIÓN DE CONTRATO	4	1,4	237,86	951,43
COBRO INDEBIDO	3	1,1	562,05	1.686,14
VICIO OCULTO	3	1,1	440,83	1.322,50
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	1,1	1.105,73	3.317,20
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0,7	962,35	1.924,69
DAÑO Y PERJUCIO	1	0,4	96,30	96,30
RESCINDIR CONTRATO	1	0,4	49,57	49,57
TOTALES	282	100,0	380,88	107.407,79

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas
NACIONAL**

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	54	34,6	420,87	22.727,18
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	22	14,1	322,16	7.087,42
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	21	13,5	329,37	6.916,71
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	20	12,8	460,38	9.207,53
ABANDONO	14	9,0	276,30	3.868,26
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	3,8	491,81	2.950,87
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	5	3,2	643,84	3.219,22
ACUERDO/REEMPLAZO	4	2,6	112,34	449,37
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1,9	244,89	734,68
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1,3	643,88	1.287,76
RESOLUCIONES/VARIOS	2	1,3	1.298,15	2.596,30
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	0,6	1.068,93	1.068,93
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0,6	147,64	147,64
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0,6	15,22	15,22
TOTALES	156	100,0	399,21	62.277,09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas
por Actividades**

NACIONAL

Período: Enero - 2015

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	101
Celulares	44
Almacén por Departamentos	22
TV por Cable	18
Mueblería/Equipo Electrónico	17
Inmobiliarias	8
Telefonía	8
Almacén de Ropa y Calzados	6
Mueblerías	6
Repuestos para autos	6
Agencia de autos	5
Repuestos y Reparaciones (No autos)	4
Envío de Dinero	3
Hoteles o Planes Vacacionales	3
Supermercados	3
Escuelas/Colegio	3
Agencias de Viajes	2
Computadoras	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Talleres de Reparación de Autos	2
Equipo Médico	2
Decoración	2
Alquiler de Autos	1
Casa de Empeño	1
Internet	1
Joyería/Relojerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Venta de Autos Usados	1
Videojuegos	1
Útiles de Oficinas	1
Universidades	1
Ópticas	1
Servicios Eléctricos	1
Otros	1
Zapaterías	1
Total	282

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1.198,12
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	926,68
VICIO OCULTO	1	300,00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1.527,20
FALTA DE INFORMACIÓN	1	100,00
DAÑO Y PERJUICIO	1	96,30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.766,12
TOTAL	8	5.914,42

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	2	2.825,00
RESOLUCIONES	1	2.500,00
TOTAL	3	5.325,00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

Período: Enero - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
RKR INVESMENT S.A.	1
TOTAL	8

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	88	41.810,84
MERCANCÍA DEFECTUOSA	8	3.473,89
VICIO OCULTO	2	1.022,50
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1.430,01
CUSTODIA DE BIEN	1	180,00
TOTAL	101	47.917,24

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	36	18.096,67
ACUERDOS	11	6.285,04
RESOLUCIÓN	2	962,92
TOTAL	49	25.344,63

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	23
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	12
PREMIER	9
DOIT CENTER	8
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	6
MULTITEK PACIFICO	5
CASA GALA	4
ELEKTRA	3
PANACINE	3
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	3
FOTO SONIDO	2
GRUPO W, S.A. (HOMETEK)	2
MAX VISION	2
PHOTURA INTERNACIONAL	2
SOUND N MUSIC	2
DAKA, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
INSTAL SERVICE	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
NEW TECHNOLOGY	1
PHOTURA AUDIO-VIDEO	1
REFRI HOGAR PANAMA, S.A	1
RODELAG	1
SUPER AUDIO	1
TECH & HOUSE, S.A.	1
TOTAL	101

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	42	6.761,74
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	330,50
TOTAL	44	7.092,24

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	16	3.220,93
ACUERDOS	8	1.997,91
RESOLUCIONES	2	311,37
TOTAL	26	5.530,21

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
MOVISTAR	3
DOMINO CELL	2
Ji Xu Shop	2
MANICELL SUCURSAL N° 1	2
MOBILTEK	2
3 JACC	1
AUDY SHOP	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES TU Y YO	1
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	1
CHINA MOVIL	1
CITY MOVIL	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA NEW CITY	1
Electrónica Tecnimax	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOVIL NET	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multitek Pacifico,S.A.	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
Star Mobile	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECNI-CELL, S.A.	1
TECNOCOM N° 1	1
WEI WEI DIGITAL	1
XPRESS CELL	1
TOTAL	44

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	2.614,89
CUSTODIA DE BIEN	2	720,05
TOTAL	6	3.334,94

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	2.148,60
TOTAL	5	2.148,60

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA GALA	1
ELECTRA	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLES JAMAR	1
TOTAL	6

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2.500,00
TOTAL	1	2.500,00

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
TOTAL	0	0,00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	139,10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	300,00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	160,00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1.500,00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	200,00
TOTAL	5	2.299,10

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	2.000,00
ACUERDO	1	99,21
TOTAL	2	2.099,21

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO