



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

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



**Marzo, 2017**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	163	39.9	406.76	66,301.33
Falta de información	71	17.4	750.94	53,316.78
Incumplimiento de servicio	28	6.8	513.46	14,376.94
Mercancía defectuosa	24	5.9	430.65	10,335.70
Incumplimiento de contrato	21	5.1	1,054.92	22,153.36
Resolución de contrato	20	4.9	76.64	1,532.80
Abono retenido	13	3.2	739.88	9,618.48
Custodia de bien	12	2.9	420.91	5,050.92
Anulación de contrato	11	2.7	255.58	2,811.39
Cobro indebido	9	2.2	648.11	5,832.99
Devolución de dinero	9	2.2	311.32	2,801.87
Daño y perjuicio	8	2.0	814.57	6,516.54
Rescindir contrato	8	2.0	34.55	276.38
Vicio oculto	3	0.7	1,370.66	4,111.97
Venta engañosa	3	0.7	956.67	2,870.00
Nota de crédito	3	0.7	502.82	1,508.45
Veracidad de la publicidad	3	0.7	86.73	260.19
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>	<b>100.0</b>	<b>512.66</b>	<b>209,676.09</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	59	22.3	401.22	23,672.13
Desistimiento/Devolución	50	18.9	344.26	17,213.24
Acuerdo en audiencia/Varios	37	14.0	435.99	16,131.73
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	27	10.2	768.89	20,760.01
Pendiente constancia desistimiento	26	9.8	538.79	14,008.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	15	5.7	657.91	9,868.63
Resolución/Devolución	14	5.3	741.49	10,380.79
Abandono	11	4.2	349.67	3,846.34
Transacción extrajudicial	10	3.8	748.28	7,482.84
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	10	3.8	275.56	2,755.59
Resoluciones/Varios	3	1.1	265.60	796.79
Resolución/Reemplazo	2	0.8	352.51	705.02
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.4	120.00	120.00
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>	<b>482.04</b>	<b>127,741.74</b>

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 - FEBRERO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 abril de 2017**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	63
Inmobiliarias	55
Celulares	43
Almacén por departamentos	41
Tv por cable	29
Funerarias	24
Mueblería/equipo electrónico	11
Taller de reparación de autos	10
Telefonia	8
Joyería/Relojerías	7
Líneas aéreas	7
Mueblerías	7
Agencias de viajes	6
Almacén de ropa y calzados	6
Fábricas de muebles	6
Agencia de autos	5
Hoteles o planes vacacionales	5
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	5
Ventas por TV	5
Computadoras	4
Lavanderías o lavamáticos	4
Venta de autos usados	4
Servicios de instalación	4
Opticas	4
Clínicas	3
Repuestos para autos	3
Farmacias	3
Distribuidoras e importadoras	3
Alarmas	2
Alquiler de autos	2
Constructoras	2
Ferreterías, materiales de construcción o similares	2
Comunicaciones / internet	2
Supermercados	2
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	2
Materiales de construcción	2
Videojuegos	2
Bancos	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Motores (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Eventos artísticos	1
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	1
Dentista	1
Escuelas / colegio	1
Bienes y raíces	1
Servicios Profesionales	1
Zapaterías	1
Agencia de motos	1
Escuela de manejo	1
Agroquímicos	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	46	18,823.60
Mercancía defectuosa	15	6,218.02
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>25,839.58</b>

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	21	7,721.71
Acuerdo	8	6,161.81
Transacción extrajudicial	1	1,349.20
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>15,232.72</b>

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 - FEBRERO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PANAFOTO	12
MULTIMAX	8
CASA GALA	5
PREMIER	5
AUDIOFOTO	4
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	3
FOTO SONIDO	3
RAMTEC	3
PHOTURA	2
RED PRECIO	2
DIGITAL CITY	1
ELEKTRA	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, 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
RODELAG	1
SUPER AUDIO	1
TAMEK S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
ZONATEKNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	38	8,378.66
Custodia de bien	2	1,139.97
Incumplimiento de servicio	2	290.00
Falta de información	1	710.00
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>10,518.63</b>

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	17	3,441.38
Acuerdos	8	1,934.13
Resolución	2	606.61
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>5,982.12</b>

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 - FEBRERO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
JIN XU SHOP	5
FASHION MOVIL	3
GALAXY MOBILE	2
HS MOVILES	2
TECNI CELL	2
AMALEX MOVIL	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
CELL PLUS	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR RUS	1
CELULARES CHINITO	1
CELULARES POPULARES	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CONMMOVIL PANAMA	1
DIGITAL PLACE	1
FASHION MOVIL # 2	1
GLOBAL MOBILES	1
HISKY PANAMÁ, S.A.	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MULTICELL WANG	1
MUNDO CELULAR	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
SKY MOVIL	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TOP MOBILE CENTER	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Falta de información	2	2,592.00
Venta engañosa	1	2,000.00
Abono retenido	1	267.98
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4,859.98</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

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

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 - FEBRERO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	3	5,446.83
Venta engañosa	1	500.00
Falta de información	1	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6,046.83</b>

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

**PERIODO: ENERO - FEBRERO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	6	3,698.06
Acuerdo	4	702.92
Resoluciones	1	415.10
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>4,816.08</b>

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