

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



Marzo, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	206	49.8	449.37	92,569.75
Falta de información	68	16.4	541.27	36,806.15
Incumplimiento de servicio	40	9.7	639.89	25,595.77
Incumplimiento de contrato	31	7.5	635.80	19,709.65
Resolución de contrato	15	3.6	27.73	415.97
Custodia de bien	14	3.4	557.36	7,803.10
Cobro indebido	10	2.4	531.52	5,315.24
Daño y perjuicio	7	1.7	794.41	5,560.84
Rescindir contrato	7	1.7	22.02	154.11
Anulación de contrato	4	1.0	384.20	1,536.79
Vicio oculto	3	0.7	738.23	2,214.70
Abono retenido	2	0.5	423.83	847.66
Veracidad de la publicidad	2	0.5	369.00	738.00
Mercancía defectuosa	2	0.5	287.00	574.00
Devolución de dinero	2	0.5	150.00	300.00
Nota de crédito	1	0.2	155.00	155.00
TOTAL	414	100.0	483.81	200,296.73

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	90	29.1	1,141.39	102,725.30
Desistimiento/Devolución	56	18.1	383.19	21,458.80
Acuerdo en audiencia/Varios	51	16.5	111.54	5,688.49
Pendiente constancia desistimiento	38	12.3	227.18	8,632.89
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	21	6.8	747.58	15,699.17
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	16	5.2	549.04	8,784.66
Resolución/Devolución	12	3.9	956.93	11,483.11
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	1.9	670.17	4,021.04
Resolución/Reparar	4	1.3	775.97	3,103.87
Resolución/Reemplazo	4	1.3	396.02	1,584.09
Acuerdo en audiencia/Reparación	4	1.3	356.17	1,424.69
Transacción extrajudicial	4	1.3	209.55	838.18
Acuerdo/Reemplazo	2	0.6	214.58	429.16
Resoluciones/Varios	1	0.3	2,140.02	2,140.02
TOTAL	309	100.0	608.46	188,013.47

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
CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	74
Agencia de autos	27
Venta de autos usados	11
Material didáctico	9
Hoteles o planes vacacionales	8
Fábricas de muebles	4
Servicio de intermediación	3
Cursos de inglés	2
Taller de reparación de autos	2
Almacén por departamentos	1
Repuestos para autos	1
Servicios de instalación	1
Distribuidoras e importadoras	1
TOTAL	144

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	51	23,015.26
Vicio oculto	2	2,174.75
Daño y perjuicio	1	459.99
Incumplimiento de contrato	1	106.98
TOTAL	55	25,756.98

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	29	12,041.18
Acuerdo	15	6,910.05
Resolución	3	2,610.79
TOTAL	47	21,562.02

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

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 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	10
ELEKTRA	7
MULTIMAX	7
FOTO SONIDO	5
RODELAG	5
TECH & HOUSE	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
PHOTURA	2
SOUND N MUSIC	2
CASA GALA	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
E-VISION	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
GRUPO PRIMO, S.A.	1
LIVE SMARTPHONE	1
MUEBLERIA NANA	1
NET COMPUTER, S.A.	1
PANASONIC	1
SUPER MOVIL	1
UNICA	1
TOTAL	55

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	52	13,596.22
Custodia de bien	3	769.00
Incumplimiento de servicio	3	244.00
Falta de información	2	490.71
TOTAL	60	15,099.93

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	29	6,322.86
Acuerdo	10	2,748.67
TOTAL	39	9,071.53

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL
PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018**

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	3
AIDY SHOP	2
DRAGON CELL	2
MOVIL STOP	2
POWER PHONE	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	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
CELULARES DIGITALES	1
CELULARES J.K.	1
CELULARES SANG	1
DIGITAL PLACE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	1
ELECTRÓNICA SURTIMAX	1
GALAXY MOVIL #2	1
GRUPO PROESSA	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HD MOVIL	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOVILES #1	1
I LOVE MY PHONE	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
KING MOVIL , S.A	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO	1
LUCIANAS	1
MAC STORE CORP.	1
MOBIL SHOP	1
MOBILE-TECH	1
MOBILTEK	1
MOVICELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SUPER STAR	1
ORIENTAL OFFICE	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE METROMALL, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
TECNI SMARTPHONE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
TOTAL	60

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	4	2,843.17
Falta de información	2	380.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	7	3,573.17

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	3	2,906.58
Acuerdo	2	1,320.25
TOTAL	5	4,226.83

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
TOTAL	7

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	2	4,500.00
Incumplimiento de garantía	2	2,678.00
TOTAL	4	7,178.00

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	4,843.00
Acuerdo	2	3,266.19
TOTAL	6	8,109.19

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	8	10,392.55
Falta de información	2	1,200.00
Incumplimiento de servicio	1	1,845.39
Cobro indebido	1	300.00
TOTAL	12	13,737.94

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

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	10	117,778.06
Resolución	1	533.10
TOTAL	11	118,311.16

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17; pero cerradas en el 2018.

Fuente: ACODECO