

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



Agosto, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	659	41.7	1,919.36	1,264,856.28
Falta de información	335	21.2	821.44	275,181.00
Incumplimiento de servicio	153	9.7	1,396.41	213,650.31
Incumplimiento de contrato	100	6.3	2,318.68	231,867.80
Resolución de contrato	62	3.9	80.72	5,004.82
Anulación de contrato	50	3.2	834.03	40,033.38
Custodia de bien	42	2.7	1,395.39	58,606.34
Cobro indebido	42	2.7	1,023.25	42,976.47
Rescindir contrato	36	2.3	148.96	5,362.64
Daño y perjuicio	34	2.2	1,333.49	45,338.71
Vicio oculto	28	1.8	3,786.36	106,017.95
Devolución de dinero	12	0.8	631.53	7,578.36
Venta engañosa	10	0.6	3,844.09	38,440.94
Veracidad de la publicidad	8	0.5	646.47	5,171.75
Mercancía defectuosa	4	0.3	556.00	2,224.00
Abono retenido	3	0.2	998.89	2,996.66
Nota de crédito	1	0.1	155.00	155.00
TOTAL	1,579	100.0	1,487.29	2,345,462.41

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 - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	287	25.5	1,198.61	344,002.37
Desistimiento/Devolución	215	19.1	621.76	133,678.79
Acuerdo en audiencia/Varios	153	13.6	477.06	72,989.60
Pendiente constancia desistimiento	103	9.2	300.68	30,970.49
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	94	8.4	713.80	67,097.31
Resolución/Devolución	77	6.8	978.16	75,318.41
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	55	4.9	553.74	30,455.97
Acuerdo en audiencia/Reparación	31	2.8	2,053.23	63,650.10
Resolución/Reparar	27	2.4	711.18	19,201.80
Resolución/Reemplazo	22	2.0	482.26	10,609.65
Transacción extrajudicial	15	1.3	606.99	9,104.87
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	15	1.3	521.20	7,817.94
Abandono	12	1.1	545.38	6,544.60
Acuerdo/Reemplazo	11	1.0	380.36	4,183.97
Resoluciones/Varios	6	0.5	957.82	5,746.90
Acuerdo/Reparación	1	0.1	1,236.40	1,236.40
Acuerdo/Devolución	1	0.1	250.00	250.00
TOTAL	1,125	100.0	784.76	882,859.17

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 - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	170
Electrodomésticos/equipos electrónicos	167
Celulares	157
Funerarias	137
Tv por cable	102
Almacén por departamentos	93
Agencia de autos	89
Mueblería/equipo electrónico	75
Telefonía	49
Venta de autos usados	43
Repuestos para autos	41
Hoteles o planes vacacionales	34
Taller de reparación de autos	34
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	32
Joyería/Relojerías	22
Almacén de ropa y calzados	21
Mueblerías	21
Fábricas de muebles	20
Servicio de intermediación	15
Escuelas / colegio	14
Servicios Profesionales	14
Agencias de viajes	13
Alquiler de autos	13
Líneas aéreas	13
Servicios de instalación	13
Universidad	13
Ópticas	10
Computadoras	9
Eventos artísticos	8
Ferreterías, materiales de construcción o similares	7
Centros de estéticas	7
Constructoras	6
Lavanderías o lavamáticos	6
Supermercados	6
Farmacias	6
Agencia de motos	6
Estaciones de gasolinas	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Materiales de construcción	5
Distribuidoras e importadoras	5
Animales	4
Herrerías	4
Servicios de transporte particular	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Ventas por internet	4
Bancos	3
Clínicas	3
Estudios de Fotografías	3
Ventas por TV	3
Librerías	3
Decoración	3
Imprenta y copiadoras	3
Remodelación	3
Casa de empeño	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Motores (no autos)	2
Salón de belleza	2
Dentista	2
Cursos varios	2
Servicios Eléctricos	2
Lavautos	2
Alarmas	1
Almacén de bicicleta	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Pinturas	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Minisuper	1
Bienes y raices	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Sedería/Sastrería	1
TOTAL	1,579

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 - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	145	67,895.40
Falta de información	7	2,501.25
Vicio oculto	4	4,394.40
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Custodia de bien	2	1,021.99
Venta engañosa	2	705.00
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Cobro indebido	1	534.99
Devolución de dinero	1	200.00
Incumplimiento de contrato	1	106.98
TOTAL	167	78,533.26

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	74	28,532.66
Acuerdo	43	23,265.50
Resolución	18	12,119.82
Transacción extrajudicial	3	3,402.64
TOTAL	138	67,320.62

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 - JULIO 2018**

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	21
MULTIMAX	16
ELEKTRA	15
FOTO SONIDO	13
SUPER AUDIO	13
RODELAG	10
PHOTURA	7
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	5
TECH & HOUSE	5
ÚNICA	4
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	3
GRUPO PRIMO, S.A.	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	3
PANAFOTO	3
DIGITAL CITY	2
E-VISION	2
EL FUERTE	2
MAX VISION	2
SOUND N MUSIC	2
SUPER MUEBLES	2
ZONATEKNO	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUDIO MAXX	1
AUDIOFOTO	1
CASA GALA	1
CELL PLUS	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CORP. NACIONAL DE CREDITOS Y COBROS, S.A.	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
FOTO PLAZA	1
GANGASSS	1
INVERSIONES LEY'S	1
JIN XU SHOP	1
LIVE SMARTPHONE	1
MOBILE 888	1
MOBILE HOME	1
MOVICELL	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
PREMIER UNIVERSE, S.A.	1
RAMTEC	1
RED PRECIO	1
REFCO	1
SMART ZONE	1
SUPER MOVIL	1
SUPER SONIDO	1
URBAN ELECTRONIC	1
TOTAL	167

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	128	29,042.27
Custodia de bien	9	3,396.12
Incumplimiento de servicio	8	921.80
Falta de información	6	1,092.81
Venta engañosa	2	472.71
Incumplimiento de contrato	1	420.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
Veracidad de la publicidad	1	1,818.97
TOTAL	157	37,302.61

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	85	15,986.50
Acuerdo	38	9,595.63
Resolución	10	2,771.26
TOTAL	133	28,353.39

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 - JULIO 2018**

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	5
MOVICELL	4
AIDY SHOP	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL PLUS	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
CELULARES SANG	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
GALAXY MOVIL	2
H & L MOBILE	2
HD MOVIL	2
HS MOVILES	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
JIN XU SHOP	2
KEN'S SHOP	2
MOBIL SHOP	2
MOBILTEK	2
MOVIL CENTER	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MUNDO FASHION	2
MUNDO MOVIL, S.A.	2
POWER PHONE	2
SMART ZONE	2
TECNI CELL	2
WORLD CELLULAR	2
YAYO ELECTRONICS, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BLACKTEC	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL PLANET	1
CELL PRINCESS	1
CELL SPORT	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLTEC	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR MODA	1
CELULARES 168 CALIDONIA	1
CELULARES 5 ESTRELLAS	1
CELULARES DIGITALES	1
CELULARES J.K.	1
CELULARES TONY	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CITY CENTER	1
COMPAX INTERNATIONAL, S.A.	1
DIGITAL PLACE	1
DRAGON WORLD CELL	1
E. MULTISTORE	1
ECONOCELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES	1
ELECTRONICA MULTI STORE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
FASHION MOVIL 4 ALTOS	1
GALAXI ING	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GRUPO PROESA	1
GS MOVIL	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOBILE #1	1
I LOVE MY PHONE	1
INVERSIONES MANI CELL, S.A.	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
JESSY STORES	1
KING MOVIL	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO.COM	1
LUCIANAS	1
MAC STORE	1
MAGIC PHONE, S.A.	1
MAX STORE	1
MAXIMOTECH	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE-TECH	1
MONA CELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL CELL STORE	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL KING	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH 88	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MOVILCOM	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
MUNDO CELULAR	1
NEW & MOVIL	1
ORIENTAL OFFICE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANACELL	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
RED PRECIO	1
ROSSE	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMARTPHONE	1
SONICEL	1
SUNS MOILE CENTER	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECHNO STORE	1
TECNI SMARTPHONE	1
TECNOLOGY HOUSE	1
TOB MOBILE CENTER	1
UNG GROUP S. A.	1
URBAN TECHNOLOGY	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	1
TOTAL	157

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	14	10,138.94
Falta de información	3	1,897.05
Venta engañosa	1	30,510.00
Incumplimiento de servicio	1	719.25
Vicio oculto	1	499.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	21	44,114.24

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	7,556.32
Acuerdo	7	35,405.85
TOTAL	18	42,962.17

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 - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	7
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	2
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
EURO MARKET	1
HOME CENTER	1
INDIAN COLOR FURNITURE	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PANAMÁ	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
TOTAL	21

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO,
SEGÚN MOTIVOS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2018**

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	83	1,701,106.02
Incumplimiento de servicio	13	83,798.61
Falta de información	13	66,615.18
Vicio oculto	9	190,446.59
Claúsula abusiva	6	150,185.00
Custodia de bien	3	72,385.93
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Daño y perjuicio	2	18,457.72
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
Venta engañosa	1	128.40
TOTAL	134	2,311,713.45

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS; POR
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS
PERIODO: ENERO - JULIO 2018**

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	37	597,307.37
Desistimiento	36	669,209.51
Resolución	12	10,525.65
Fallo a favor	2	26,995.00
TOTAL	87	1,304,037.53

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS**NACIONAL****PERIODO: ENERO - JULIO 2018****Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	25
GRUPO SILABA	24
RICARDO PEREZ, S.A.	15
PETROAUTOS, S.A.	13
CONSULTENOS, S.A.	9
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	7
MOTORES JAPONESES	7
BAHIA MOTORS, S.A.	5
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	4
LUMOVIL, S.A.	4
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO LOS TRES	2
SUBARU	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO IMPORT S.A	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
GRUPO CINCUENTENARIO	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
PREMIUM AUTO	1
PROOVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	134

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS; POR CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO ;
SEGÚN MOTIVOS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	34	253,946.47
Cobro indebido	3	7,250.00
Incumplimiento de contrato	7	75,705.32
Vicio oculto	4	50,658.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Falta de información	5	38,375.00
TOTAL	54	429,684.79

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS; POR
CANTIDAD DE QUEJAS Y MONTO; SEGÚN RESULTADOS**

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	16	118,694.66
Acuerdo	7	56,454.82
Resolución	1	547.75
TOTAL	24	175,697.23

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
VIP MOTOR, S.A.	4
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	3
CHAMPION MOTORS	3
FAT CAR'S	3
TECNICAR CENTER	3
AUTO SALES	2
AUTOS SMART S.A.	2
MASTER MOTOR AGUADULCE	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
PANAMOTOR	2
PLATINIUM CARS	2
SANDI AUTOS	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
FULL CARS, INC.	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
INV. MIJANETH	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR CENTER	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
TALLER RASAN	1
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
Tramite Automotriz	1
Tu Auto Panamá, S.A.	1
TOTAL	54

Fuente: ACODECO