



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

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



Julio, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	515	38.8	416.43	214,461.32
Falta de información	278	20.9	454.68	126,401.37
Incumplimiento de servicio	100	7.5	602.77	60,276.95
Resolución de contrato	77	5.8	93.27	7,182.02
Incumplimiento de contrato	70	5.3	1,056.26	73,938.53
Mercancía defectuosa	44	3.3	443.25	19,503.16
Custodia de bien	38	2.9	501.50	19,056.85
Anulación de contrato	38	2.9	196.82	7,479.14
Cobro indebido	30	2.3	555.65	16,669.58
Devolución de dinero	30	2.3	430.99	12,929.79
Rescindir contrato	25	1.9	37.18	929.61
Daño y perjuicio	21	1.6	863.44	18,132.26
Abono retenido	17	1.3	612.85	10,418.48
Venta engañosa	17	1.3	415.79	7,068.40
Vicio oculto	13	1.0	1,522.49	19,792.39
Veracidad de la publicidad	13	1.0	376.51	4,894.61
Nota de crédito	3	0.2	502.82	1,508.45
TOTAL	1,329	100.0	467.00	620,642.91

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 - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	210	24.3	413.43	86,819.58
Abandono	28	3.2	361.49	10,121.66
Acuerdo/Reemplazo	13	1.5	387.41	5,036.37
Resolución/Devolución	52	6.0	970.05	50,442.68
Resolución/Reemplazo	20	2.3	566.19	11,323.71
Desistimiento/Devolución	117	13.5	354.09	41,428.20
Pendiente constancia desistimiento	68	7.9	446.60	30,368.91
Resolución/Reparar	12	1.4	822.29	9,867.45
Transacción extrajudicial	23	2.7	609.45	14,017.46
Resoluciones/Varios	5	0.6	619.72	3,098.62
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	88	10.2	764.32	67,259.98
Acuerdo en audiencia/Reparación	29	3.4	756.48	21,937.90
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	38	4.4	359.16	13,648.03
Acuerdo en audiencia/Varios	156	18.1	272.59	42,524.32
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	0.6	241.06	1,205.28
TOTAL	864	100.0	473.50	409,100.15

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 - JUNIO 2017	
Los datos se actualizan el 20 agosto de 2017	
ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	164
Celulares	145
Funerarias	145
Inmobiliarias	138
Almacén por departamentos	102
Tv por cable	95
Mueblería/equipo electrónico	62
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	33
Mueblerías	32
Telefonía	31
Taller de reparación de autos	27
Agencia de autos	23
Repuestos para autos	21
Hoteles o planes vacacionales	18
Ventas por TV	16
Agencias de viajes	14
Supermercados	14
Venta de autos usados	14
Escuelas / colegio	14
Salón de belleza	13
Ópticas	13
Almacén de ropa y calzados	12
Líneas aéreas	10
Materiales de construcción	10
Fábricas de muebles	10
Ferreterías, materiales de construcción o similares	9
Joyería/Rejojerías	9
Clínicas	8
Distribuidoras e importadoras	8
Servicio de intermediación	8
Computadoras	7
Lavanderías o lavamáticos	6
Farmacias	6
Constructoras	5
Comunicaciones / internet	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Ventas por internet	5
Alquiler de autos	4
Casa de empeño	4
Servicios de instalación	4
Eventos artísticos	4
Universidad	4
Bienes y raíces	4
Servicios Profesionales	4
Estudios de Fotografías	3
Industrial	3
Decoración	3
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	3
Alarmas	2
Videojuegos	2
Dentista	2
Zapaterías	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Lavautos	2
Animales	1
Bancos	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Financieras	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Panaderías / refresquerías	1
Minisuper	1
Servicios de transporte particular	1
Útiles de oficinas	1
Centros de estéticas	1
Perfumería	1
Franquicias	1
Reparación de casas	1
Agroquímicos	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,329

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 - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	129	56,302.70
Mercancía defectuosa	25	11,199.80
Falta de información	4	2,513.74
Veracidad de la publicidad	2	599.98
Custodia de bien	1	734.96
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
Incumplimiento de servicio	1	142.50
TOTAL	164	72,291.64

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	45	16,932.97
Acuerdo	25	12,870.92
Transacción extrajudicial	5	2,595.10
Resolución/Devolución	5	2,304.67
TOTAL	80	34,703.66

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 - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAFOTO	17
MULTIMAX	16
PREMIER	16
ELEKTRA	11
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	10
PHOTURA	9
CASA GALA	8
SUPER AUDIO	8
FOTO SONIDO	7
RODELAG	5
AUDIOFOTO	4
RAMTEC	4
ÚNICA	4
JIN XU SHOP	3
SOUND N MUSIC	3
REDPRECIO.COM	2
ZONATEKNO	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
E- VISION	1
ELECTROCOM	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1
ESTEFANY MOVIL	1
FASHION MOVIL	1
FOTO PLAZA	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GRUPO CELPA, S.A.	1
HAPPY FASHION	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES LEY'S	1
KEN SHOP WINDOW	1
MARINEG CONTRAINCENDIO PANAMA	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
MOVICELL	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
PIRUETAS, S.A.	1
PREASA	1
PRIMO	1
SOFI MOVIL	1
SONAM'S	1
SUPER MUEBLES	1
TAMEK S.A.	1
THE MARKETHOUSE, INC	1
TVIRTUAL 507	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
TOTAL	164
Fuente: ACODECO	

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	120	27,258.58
Incumplimiento de servicio	7	846.40
Custodia de bien	6	2,729.75
Mercancía defectuosa	4	1,410.05
Incumplimiento de contrato	2	100.00
Venta engañosa	2	741.15
Cobro indebido	1	225.00
Anulación de contrato	1	43.30
Devolución de dinero	1	74.50
Falta de información	1	710.00
TOTAL	145	34,138.73

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	54	13,201.59
Acuerdos	24	6,315.17
Resolución	10	3,378.70
Transacción extrajudicial	2	193.00
TOTAL	90	23,088.46

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 - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	9
JIN XU SHOP	6
TECNI CELL	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
MUNDO CELULAR	4
CELL PLUS	3
CELULAR OUTLET	3
ELECTRONICA ECOCELLCENTER	3
GALAXY MOBILE	3
HS MOVILES	3
TOP MOBILE CENTER	3
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL Y NOVEDADES JJ	2
CELULARES CHINITO	2
CLARO PANAMÁ	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
DRAGON CELL	2
GEEK STORE	2
GIGA ALBROOK, S.A.	2
GLOBAL MOBILES	2
KING MOVIL	2
METROCELL, S.A.	2
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	2
AMALEX MOVIL	1
ANDROID WORLD	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
BEST CELL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MAX STORE	1
CELL MIX	1
CELL TECH INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULAR RUS	1
CELULARES IN	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES POPULARES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELULARES Y.H.	1
CELUOPTIONS DORADO	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOOK LATINOAMERICA, S.A.	1
CORPORACIÓN CAPITAN TEK, S.A.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DMC CELL CORP.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELEKTRO SAM 2	1
GALAXI ING	1
GALAXY MOVIL	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
HI SKY PANAMÁ PHONE	1
HISKY PANAMÁ, S.A.	1
HS MOVILES # 1	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
LO + DE MODA	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA MÓVIL, S.A.	1
METRO MOVIL	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE MARKET HD	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE SHOP	1
MOBILTEK	1
MOVI PLUS, S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL CITY, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MOVIPLUS	1
MULTICELL WANG	1
NICE STORE	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SAITEK	1
SKY MOVIL	1
SMART ZONE	1
SMARTTEC, S.A.	1
SONAM'S	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
WORLD CELLULAR	1
TOTAL	145

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS		
NACIONAL		
PERIODO: ENERO - JUNIO 2017		
Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017		
MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	23	17,159.58
Incumplimiento de contrato	4	4,265.94
Custodia de bien	1	890.00
Mercancía defectuosa	1	642.00
Venta engañosa	1	428.00
Devolución de dinero	1	374.00
Falta de información	1	235.36
TOTAL	32	23,994.88
CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS		
PERIODO: ENERO - JUNIO 2017		
RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	11	8,345.57
Acuerdos	6	7,378.94
Transacción extrajudicial	1	674.10
Resoluciones/Varios	1	556.83
TOTAL	19	16,955.44
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.		

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	10
CASA GALA	2
COREMUSA	2
ÚNICA	2
COLCHONERIA PANAMA	1
CORPORACION ANCON	1
DORMICENTER	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MINUETTO	1
MUEBLAS JAMAR	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLES MEME'S	1
PRIMO	1
SANBEL, S.A.	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
TOTAL	32
Fuente: ACODECO	

QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS		
NACIONAL		
PERIODO: ENERO - JUNIO 2017		
Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017		
MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	5	7,469.07
Falta de información	5	3,696.69
Abono retenido	2	517.98
Venta engañosa	1	2,000.00
Devolución de dinero	1	500.00
TOTAL	14	14,183.74
Fuente: ACODECO		
CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS		
PERIODO: ENERO - JUNIO 2017		
RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	2	1,475.07
TOTAL	2	1,475.07
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 - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	9	9,597.42
Incumplimiento de servicio	3	4,115.38
Veracidad de la publicidad	2	1,240.04
Falta de información	2	1,100.00
Venta engañosa	2	736.73
Abono retenido	2	450.00
Vicio oculto	1	1,604.56
Custodia de bien	1	129.85
Devolución de dinero	1	100.00
TOTAL	23	19,073.98

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resoluciones	11	13,657.09
Acuerdo	10	5,292.22
Desistimiento	9	6,774.74
TOTAL	30	25,724.05

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