

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



Julio, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	563	42.4	1,716.39	966,325.63
Falta de información	285	21.5	833.59	237,571.99
Incumplimiento de servicio	131	9.9	1,491.44	195,378.52
Incumplimiento de contrato	83	6.3	2,434.86	202,093.06
Resolución de contrato	50	3.8	93.31	4,665.32
Custodia de bien	35	2.6	1,560.36	54,612.63
Cobro indebido	35	2.6	994.36	34,802.48
Anulación de contrato	35	2.6	840.14	29,404.92
Daño y perjuicio	32	2.4	1,273.93	40,765.90
Rescindir contrato	32	2.4	163.42	5,229.36
Vicio oculto	21	1.6	2,959.61	62,151.88
Venta engañosa	6	0.5	6,206.26	37,237.54
Devolución de dinero	6	0.5	722.47	4,334.81
Veracidad de la publicidad	5	0.4	263.50	1,317.50
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	1,327	100.0	1,417.68	1,881,267.20

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 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	238	25.1	930.37	221,429.17
Desistimiento/Devolución	185	19.5	617.22	114,185.85
Acuerdo en audiencia/Varios	126	13.3	315.12	39,704.90
Pendiente constancia desistimiento	89	9.4	270.88	24,108.44
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	82	8.7	636.90	52,225.52
Resolución/Devolución	67	7.1	980.80	65,713.85
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	51	5.4	553.12	28,209.09
Acuerdo en audiencia/Reparación	25	2.6	1,256.69	31,417.17
Resolución/Reparar	19	2.0	720.22	13,684.15
Resolución/Reemplazo	17	1.8	495.97	8,431.42
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	15	1.6	521.20	7,817.94
Transacción extrajudicial	12	1.3	495.98	5,951.77
Abandono	9	1.0	418.76	3,768.84
Acuerdo/Reemplazo	7	0.7	379.31	2,655.19
Resoluciones/Varios	4	0.4	792.98	3,171.90
Acuerdo/Devolución	1	0.1	250.00	250.00
TOTAL	947	100.0	657.58	622,725.20

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 - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Celulares	141
Electrodomésticos/equipos electrónicos	133
Inmobiliarias	133
Funerarias	107
Almacén por departamentos	85
Tv por cable	82
Agencia de autos	74
Mueblería/equipo electrónico	65
Telefonia	40
Venta de autos usados	32
Repuestos para autos	31
Hoteles o planes vacacionales	29
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	29
Taller de reparación de autos	28
Almacén de ropa y calzados	21
Joyería/Relojerías	21
Mueblerías	19
Fábricas de muebles	19
Servicio de intermediación	14
Escuelas / colegio	14
Alquiler de autos	13
Líneas aéreas	13
Servicios de instalación	13
Universidad	12
Servicios Profesionales	12
Agencias de viajes	9
Computadoras	9
Ópticas	9
Ferreterías, materiales de construcción o similares	6
Lavanderías o lavamáticos	6
Supermercados	6
Eventos artísticos	6
Constructoras	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	5
Materiales de construcción	5
Farmacias	5
Estaciones de gasolineras	4
Servicios de transporte particular	4
Distribuidoras e importadoras	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Centros de estéticas	4
Agencia de motos	4
Animales	3
Clínicas	3
Herrerías	3
Ventas por TV	3
Librerías	3
Remodelación	3
Ventas por internet	3
Casa de empeño	2
Estudios de Fotografías	2
Motores (no autos)	2
Decoración	2
Cursos varios	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Servicios Eléctricos	2
Almacén de bicicleta	1
Bancos	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Pinturas	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Minisuper	1
Salón de belleza	1
Imprenta y copiadoras	1
Dentista	1
Bienes y raíces	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Sedería/Sastrería	1
Lavautos	1
TOTAL	1,327

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 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	117	52,603.53
Falta de información	6	2,060.73
Vicio oculto	4	4,394.40
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Devolución de dinero	1	200.00
Incumplimiento de contrato	1	106.98
TOTAL	133	60,538.89

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	68	26,329.57
Acuerdo	37	19,927.31
Resolución	14	9,705.01
Transacción extrajudicial	2	3,049.54
TOTAL	121	59,011.43

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 - JUNIO 2018**

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	19
ELEKTRA	13
MULTIMAX	13
FOTO SONIDO	12
SUPER AUDIO	12
RODELAG	8
PHOTURA	6
TECH & HOUSE	5
ÚNICA	4
GRUPO PRIMO, S.A.	3
MULTITEK PACIFICO, S.A.	3
DIGITAL CITY	2
E-VISION	2
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	2
MAX VISION	2
PANAFOTO	2
SOUND N MUSIC	2
ZONATEKNO	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUDIO MAXX	1
AUDIOFOTO	1
CASA GALA	1
CELLUSIONES MOVILES	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
FASHION MOVIL S.A	1
GANGASSS	1
INVERSIONES LEY'S	1
JIN XU SHOP	1
LIVE SMARTPHONE	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
RAMTEC	1
REFCO	1
SUPER MOVIL	1
TOTAL	133

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	116	26,661.83
Custodia de bien	9	3,856.23
Falta de información	6	1,092.81
Incumplimiento de servicio	6	809.00
Incumplimiento de contrato	1	420.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Venta engañosa	1	102.71
Resolución de contrato	1	33.60
TOTAL	141	33,080.51

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	80	15,355.90
Acuerdo	38	10,206.58
Resolución	7	1,492.92
TOTAL	125	27,055.40

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 - JUNIO 2018**

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	5
MOVICELL	5
AIDY SHOP	3
HS MOVILES	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL PLUS	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
GALAXY MOVIL	2
HD MOVIL	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
JIN XU SHOP	2
KEN'S SHOP	2
MOBIL SHOP	2
MOBILTEK	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MUNDO FASHION	2
MUNDO MOVIL, S.A.	2
POWER PHONE	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 SANG	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	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 SURTIMAX	1
GALAXI ING	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GRUPO PROESA	1
GS MOVIL	1
H & L MOBILE	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
I LOVE MY PHONE	1
INVERSIONES MANI CELL, S.A.	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1
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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MAXIMOTECH	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
METRO MOVIL	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE HOME	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE-TECH	1
MONA CELL	1
MOVICENTER	1
MOVIL CENTER	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH 88	1
MOVILCOM	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
MUNDO CELULAR	1
ORIENTAL OFFICE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
ROSSE	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE	1
SONICEL	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECNI CELL	1
TECNI CELL INT, S.A.	1
TECNI SMARTPHONE	1
TECNOLOGY HOUSE	1
TOB MOBILE CENTER	1
UNG GROUP S. A.	1
URBAN TECHNOLOGY	1
TOTAL	141

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	13	9,239.94
Falta de información	3	1,897.05
Venta engañosa	1	30,510.00
Incumplimiento de servicio	1	719.25
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	19	42,716.24

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	9	5,461.47
Acuerdo	5	4,075.25
TOTAL	14	9,536.72

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 - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	6
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 CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERIA PANAMÁ	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
TOTAL	19

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	69	1,376,229.08
Falta de información	13	66,615.18
Incumplimiento de servicio	12	73,014.44
Vicio oculto	7	177,840.61
Claúsula abusiva	4	137,390.00
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
TOTAL	114	1,950,522.96

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	32	521,880.24
Desistimiento	29	568,238.25
Resolución	8	6,735.44
Fallo a favor	2	26,995.00
TOTAL	71	1,123,848.93

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	22
GRUPO SILABA	18
RICARDO PEREZ, S.A.	14
PETROAUTOS, S.A.	12
CONSULTENOS, S.A.	8
MOTORES JAPONESES	7
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	6
BAHIA MOTORS, S.A.	4
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	3
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO LOS TRES	2
LUMOVIL, S.A.	2
SUBARU	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
PREMIUM AUTO	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	114

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	27	186,550.87
Incumplimiento de contrato	7	75,705.32
Falta de información	5	38,375.00
Vicio oculto	3	24,500.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
TOTAL	43	328,881.19

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	12	77,970.76
Acuerdo	7	56,454.82
Resolución	1	547.75
TOTAL	20	134,973.33

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2018

Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
VIP MOTOR, S.A.	4
CHAMPION MOTORS	3
TECNICAR CENTER	3
AUTO UNO DE PANAMA	2
AUTOS SMART S.A.	2
FAT CAR'S	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTO SALES	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
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
PANAMOTOR	1
PLATINIUM CARS	1
PTY CAR CENTER	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
TALLER RASAN	1
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TOTAL	43

Fuente: ACODECO