

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



Abril, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	319	47.2	1,145.82	365,515.06
Falta de información	126	18.6	781.53	98,472.47
Incumplimiento de servicio	65	9.6	1,403.75	91,243.48
Incumplimiento de contrato	38	5.6	1,139.68	43,307.88
Custodia de bien	23	3.4	1,690.51	38,881.77
Anulación de contrato	22	3.3	972.47	21,394.28
Resolución de contrato	22	3.3	165.65	3,644.19
Cobro indebido	15	2.2	899.32	13,489.87
Rescindir contrato	12	1.8	389.09	4,669.11
Daño y perjuicio	11	1.6	1,015.36	11,168.92
Vicio oculto	9	1.3	2,026.55	18,238.96
Veracidad de la publicidad	4	0.6	291.88	1,167.50
Devolución de dinero	3	0.4	1,350.00	4,050.00
Mercancía defectuosa	3	0.4	274.67	824.00
Abono retenido	2	0.3	423.83	847.66
Venta engañosa	1	0.1	2,031.83	2,031.83
Nota de crédito	1	0.1	155.00	155.00
TOTAL	676	100.0	1,063.76	719,101.98

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 - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	121	27.8	953.76	115,404.45
Desistimiento/Devolución	82	18.9	375.93	30,826.60
Acuerdo en audiencia/Varios	61	14.0	123.89	7,557.32
Pendiente constancia desistimiento	56	12.9	226.75	12,698.03
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	29	6.7	755.70	21,915.22
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	25	5.7	487.86	12,196.47
Resolución/Devolución	20	4.6	1,097.24	21,944.89
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	9	2.1	694.45	6,250.09
Resolución/Reemplazo	8	1.8	579.21	4,633.71
Acuerdo en audiencia/Reparación	8	1.8	485.32	3,882.57
Resolución/Reparar	6	1.4	964.35	5,786.11
Transacción extrajudicial	5	1.1	197.84	989.18
Resoluciones/Varios	3	0.7	1,045.01	3,135.02
Acuerdo/Reemplazo	2	0.5	214.58	429.16
TOTAL	435	100.0	569.31	247,648.82

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 - MARZO 2018**

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Celulares	92
Electrodomésticos/equipos electrónicos	76
Almacén por departamentos	57
Inmobiliarias	56
Funerarias	43
Mueblería/equipo electrónico	34
Tv por cable	29
Agencia de autos	27
Telefonía	25
Joyería/Relojerías	19
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	18
Taller de reparación de autos	15
Almacén de ropa y calzados	13
Venta de autos usados	13
Repuestos para autos	12
Hoteles o planes vacacionales	10
Mueblerías	10
Escuelas / colegio	8
Fábricas de muebles	8
Servicios Profesionales	8
Líneas aéreas	7
Universidad	7
Alquiler de autos	6
Servicios de instalación	6
Eventos artísticos	5
Servicio de intermediación	5
Agencias de viajes	4
Constructoras	4
Ferreterías, materiales de construcción o similares	4
Lavanderías o lavamáticos	4
Supermercados	4
Materiales de construcción	4
Computadoras	3
Distribuidoras e importadoras	3
Centros de estéticas	3
Animales	2
Clínicas	2
Motores (no autos)	2
Ventas por TV	2
Servicios de transporte particular	2
Librerías	2
Decoración	2
Cursos varios	2
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de gasolinas	1
Herrerías	1
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	1
Farmacias	1
Minisuper	1
Imprenta y copiadoras	1
Cines	1
Ópticas	1
Ventas de colchones	1
Servicios Públicos	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Agencia de motos	1
Ventas por internet	1
Lavautos	1
TOTAL	676

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 - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	69	29,941.80
Vicio oculto	2	2,174.75
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Falta de información	2	556.38
Incumplimiento de contrato	1	106.98
TOTAL	76	33,836.86

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	39	16,167.95
Acuerdo	23	11,575.93
Resolución	5	4,033.81
TOTAL	67	31,777.69

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 - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	12
MULTIMAX	9
ELEKTRA	8
FOTO SONIDO	7
RODELAG	6
PHOTURA	4
TECH & HOUSE	3
E-VISION	2
GRUPO PRIMO, S.A.	2
MAX VISION	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
SOUND N MUSIC	2
AUDIO MAXX	1
CASA GALA	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
F. NAVARRO SOLUTION	1
GANGASSS	1
LIVE SMARTPHONE	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
NET COMPUTER	1
PANAFOTO	1
PANASONIC	1
RAMTEC	1
REFCO	1
SUPER MOVIL	1
TECNI CELL	1
ÚNICA	1
TOTAL	76

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	78	19,227.12
Incumplimiento de servicio	3	244.00
Custodia de bien	6	1,528.68
Falta de información	4	556.38
Daño y perjuicio	1	104.33
TOTAL	92	21,660.51

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	40	7,714.74
Acuerdo	12	3,512.64
Resolución	1	308.15
TOTAL	53	11,535.53

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 - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMA	4
AIDY SHOP	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
HS MOVILES	2
KEN'S SHOP	2
MOVICELL	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MUNDO MOVIL S.A	2
MUNDO FASHION	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 PRINCESS	1
CELL SHOPPING CENTER	1
CELL SPORT	1
CELL.COM	1
CELLPHONE EL DORADO	1
CELLUSIONES MOVILES	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.MULTI STORE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA SURTIMAX	1
GALAXY MOVIL	1
GRUPO PROESA	1
GS MOVIL	1
H & L MOBILE	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
HD MOVIL	1
HI SKY MOBILE, S.A.	1
HS MOBILE #1	1
I LOVE MY PHONE	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
KING MOVIL	1
LA CASA DE LOS CELULARES	1
LINIO.COM	1
LUCIANAS	1
MAC STORE	1
MAX STORE	1
MAXIMOTECH	1
MOBIL SHOP	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE HOME	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE-TECH	1
MOBILTEK	1
MOVICENTER	1
MOVIL CENTER	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SUPER STAR	1
MULTISERVICIOS ELECTRÓNICA, S.A.	1
ORIENTAL OFFICE	1
PANA MOVIL CENTER, S.A.	1
PANAMA SHOP CELULARES	1
PPA CENTER	1
SMART CENTER	1
SMART COPY	1
SMART ZONE	1
SMARTPHONE	1
SONICEL, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
SURTI CENTRO	1
TECNI SMARTPHONE	1
UNG GROUP S. A.	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
TOTAL	92

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	7	4,863.05
Falta de información	2	380.00
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	10	5,593.05

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	4	3,077.78
Acuerdo	3	1,670.25
TOTAL	7	4,748.03

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 - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	2
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
MUEBLERIA JAMAR	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERÍA PANAMÁ	1
TOTAL	10

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE VEHÍCULOS A MOTOR NUEVOS Y USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

NACIONAL

PERIODO: 01 DE ENERO AL 21 DE FEBRERO 2018

Detalle	Cantidad de Quejas Recibidas	Monto (B/.)	Cantidad de Quejas Resueltas	Monto (B/.)
Autos nuevos	27	597,068.80	28	525,104.01
Autos usados	11	72,180.50	8	81,482.63

NOTA: La información estadística refleja quejas recibidas sobre vehículos a motor, que fueron recibidas y tramitadas por el proceso de Conciliación, antes de la entrada en vigencia de la Ley 14 de 2018.

**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS DE VEHÍCULOS A MOTOR NUEVOS Y USADOS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: 01 DE ENERO AL 21 DE FEBRERO 2018

Detalle	Cantidad de Quejas Recibidas	Monto (B/.)	Cantidad de Quejas Resueltas	Monto (B/.)
Autos nuevos	12	13,737.94	6	59,422.13
Autos usados	4	7,178.00	6	8,109.19

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS DE VEHÍCULOS A MOTOR, SEGÚN MOTIVOS

NACIONAL

PERIODO: 22 DE FEBRERO - MARZO 2018

Última Act. 20/04/18 Próxima 20/05/18

Motivos	Cantidad de Quejas Recibidas	Monto (B/.)
Incumplimiento de garantía	18	236,583.36
Incumplimiento de servicio	5	50,596.33
Custodia de bien	4	29,210.89
Falta de información	1	14,700.00
Incumplimiento de contrato	1	9,157.80
Vicio oculto	1	4,500.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
Cobro indebido	1	1,800.00
TOTAL	32	350,298.38