

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



Junio, 2018

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	484	42.9	1,356.89	656,736.42
Falta de información	251	22.3	865.19	217,163.12
Incumplimiento de servicio	103	9.1	1,606.83	165,503.80
Incumplimiento de contrato	72	6.4	2,342.20	168,638.54
Resolución de contrato	45	4.0	97.75	4,398.66
Custodia de bien	30	2.7	1,519.41	45,582.42
Daño y perjuicio	29	2.6	1,315.80	38,158.10
Anulación de contrato	27	2.4	810.69	21,888.60
Rescindir contrato	24	2.1	208.15	4,995.53
Cobro indebido	23	2.0	1,125.58	25,888.39
Vicio oculto	16	1.4	2,818.48	45,095.68
Devolución de dinero	6	0.5	722.47	4,334.81
Veracidad de la publicidad	5	0.4	263.50	1,317.50
Venta engañosa	4	0.4	9,001.21	36,004.83
Mercancía defectuosa	4	0.4	556.00	2,224.00
Abono retenido	3	0.3	998.89	2,996.66
Nota de crédito	1	0.1	155.00	155.00
TOTAL	1,127	100.0	1,278.69	1,441,082.06

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	198	25.2	764.57	151,384.00
Desistimiento/Devolución	152	19.4	470.89	71,575.77
Acuerdo en audiencia/Varios	112	14.3	181.59	20,338.10
Pendiente constancia desistimiento	83	10.6	270.24	22,429.92
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	59	7.5	614.46	36,252.89
Resolución/Devolución	50	6.4	1,073.61	53,680.48
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	43	5.5	543.73	23,380.31
Acuerdo en audiencia/Reparación	20	2.5	1,416.03	28,320.68
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	15	1.9	521.20	7,817.94
Resolución/Reparar	13	1.7	829.53	10,783.87
Resolución/Reemplazo	13	1.7	599.82	7,797.62
Abandono	9	1.1	418.76	3,768.84
Transacción extrajudicial	8	1.0	306.82	2,454.53
Acuerdo/Reemplazo	5	0.6	210.05	1,050.25
Resoluciones/Varios	4	0.5	792.98	3,171.90
Acuerdo/Devolución	1	0.1	250.00	250.00
TOTAL	785	100.0	566.19	444,457.10

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Celulares	129
Inmobiliarias	110
Electrodomésticos/equipos electrónicos	104
Almacén por departamentos	87
Funerarias	86
Tv por cable	66
Mueblería/equipo electrónico	56
Agencia de autos	51
Telefonia	34
Repuestos para autos	29
Venta de autos usados	29
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	24
Taller de reparación de autos	24
Hoteles o planes vacacionales	23
Joyería/Relojerías	21
Almacén de ropa y calzados	17
Fábricas de muebles	17
Mueblerías	15
Líneas aéreas	13
Servicios de instalación	13
Escuelas / colegio	13
Servicio de intermediación	12
Alquiler de autos	11
Universidad	11
Servicios Profesionales	10
Agencias de viajes	9
Computadoras	7
Ferreterías, materiales de construccion o similares	6
Constructoras	5
Lavanderías o lavamáticos	5
Supermercados	5
Materiales de construcción	5
Eventos artísticos	5
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	4
Distribuidoras e importadoras	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Centros de estéticas	4
Opticas	4
Animales	3
Ventas por TV	3
Farmacias	3
Librerías	3
Agencia de motos	3
Ventas por internet	3
Casa de empeño	2
Clínicas	2
Estaciones de gasolinas	2
Herrerías	2
Motores (no autos)	2
Servicios de transporte particular	2
Decoración	2
Cursos varios	2
Remodelación	2
Almacén de bicicleta	1

ACTIVIDAD	QUEJAS
Bancos	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Envío de dinero	1
Estudios de Fotografías	1
Pinturas	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Minisuper	1
Imprenta y copiadoras	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Sedería/Sastrería	1
Lavautos	1
TOTAL	1,127

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	92	42,041.25
Vicio oculto	4	4,394.40
Falta de información	3	962.38
Daño y perjuicio	2	1,056.95
Incumplimiento de servicio	2	116.30
Incumplimiento de contrato	1	106.98
TOTAL	104	48,678.26

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	58	22,600.16
Acuerdo	33	18,520.33
Resolución	9	6,201.85
TOTAL	100	47,322.34

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELEKTRA	13
PREMIER	13
MULTIMAX	11
FOTO SONIDO	10
RODELAG	8
PHOTURA	5
TECH & HOUSE	5
ÚNICA	3
DIGITAL CITY	2
E-VISION	2
GRUPO PRIMO, S.A.	2
MAX VISION	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
PANAFOTO	2
SOUND N MUSIC	2
ZONATEKNO	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUDIO MAXX	1
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	1
CASA GALA	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
JIN XU SHOP	1
LIVE SMARTPHONE	1
MSTORE	1
MUEBLERIA NANA	1
NET COMPUTER	1
PANASONIC	1
RAMTEC	1
REFCO	1
SUPER MOVIL	1
TECNI CELL	1
TOTAL	104

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	108	24,487.38
Custodia de bien	8	3,476.23
Falta de información	6	1,092.81
Incumplimiento de servicio	5	494.00
Daño y perjuicio	1	104.33
Resolución de contrato	1	33.60
TOTAL	129	29,688.35

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	72	13,225.83
Acuerdo	31	8,943.21
Resolución	4	939.72
TOTAL	107	23,108.76

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 - MAYO 2018**

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CLARO PANAMÁ	5
MOVICELL	5
AIDY SHOP	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
CELL PLUS	2
CELL.COM	2
CELULAR OUTLET	2
DRAGON CELL	2
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	2
HD MOVIL	2
HS MOVILES	2
JEDA VENTAS, S.A.	2
KEN'S SHOP	2
MOBIL SHOP	2
MOBILTEK	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MUNDO MOVIL S.A	2
MUNDO FASHION	2
POWER PHONE	2
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BLACKTEC	1
BRILLANTE MERCANCÍA MAYORISTA	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL PLANET	1
CELL PRINCESS	1
CELL SHOPPING	1
CELL SHOPPING CENTER	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.MULTI STORE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRÓNICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRÓNICA SURTIMAX	1
GALAXY MOVIL	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
HS MOBILE #1	1
I LOVE MY PHONE	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1
JESSY STORES	1
JINXU SHOP S.A	1
JIXU SHOP S.A	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 JOYERIA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
METRO MÓVIL	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE HOME	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE-TECH	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 SMARTPHONE	1
TECNOLOGY HOUSE	1
TOB MOBILE CENTER	1
UNG GROUP S. A.	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
TOTAL	129

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	10	6,481.44
Falta de información	2	380.00
Venta engañosa	1	30,510.00
Incumplimiento de servicio	1	719.25
Incumplimiento de contrato	1	350.00
TOTAL	15	38,440.69

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	7	4,341.67
Acuerdo en audiencia/Varios	4	2,075.25
TOTAL	11	6,416.92

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 - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	5
ALESSANDRO MUEBLERIA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
HOME CENTER	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA NANA	1
MUEBLERÍA PANAMÁ	1
TOTAL	15

Fuente: ACODECO

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

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	52	1,069,089.71
Incumplimiento de servicio	8	63,353.78
Falta de información	8	25,006.01
Vicio oculto	6	165,059.01
Claúsula abusiva	4	137,390.00
Custodia de bien	3	72,385.93
Falta de información comercial	2	39,000.00
Incumplimiento de contrato	2	27,999.00
Daño y perjuicio	1	10,653.00
Daño y perjuicio	1	7,804.72
Cobro indebido	1	300.00
Veracidad de la publicidad	1	291.00
TOTAL	89	1,618,332.16

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B./)
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	16	296,475.01
Abandono	10	204,411.23
Desistimiento	6	128,449.49
Resolución/Reparar	4	3,283.78
Acuerdo en audiencia/Varios	3	82,890.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	61,420.00
Pendiente constancia desistimiento	3	2,065.02
Desistimiento	2	57,266.00
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	2	26,995.00
Resolución/Reemplazo	2	2,651.66
Acuerdo en audiencia/Varios	2	1,601.95
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	946.23
Desistimiento/Devolución	2	360.50
Pendiente constancia Desistimiento	1	55,000.00
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	17,300.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	16,700.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	547.05
Resoluciones/Varios	1	500.00
Resolución/Devolución	1	300.00
TOTAL	63	959,162.92

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
EXCEL AUTOMOTRIZ	19
GRUPO SILABA	15
RICARDO PEREZ, S.A.	10
PETROAUTOS, S.A.	7
CONSULTENOS, S.A.	6
MOTORES JAPONESES	6
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	5
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	3
BAHIA MOTORS	3
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	3
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	2
SUBARU	2
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AVANCE URBANO, S.A.	1
GRUPO LOS TRES, S,A, / VV AUTOS PANAMA, S.A.	1
LUMOVIL, S.A.	1
LUXURY CARS GROUP PA, CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
V.I.P. MOTOR, S.A. (PLATINUM MOTOR)	1
TOTAL	89

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

MOTIVOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	24	144,684.25
Incumplimiento de contrato	6	53,893.80
Falta de información	6	38,574.72
Vicio oculto	3	24,500.00
Devolución de dinero	1	3,750.00
TOTAL	40	265,402.77

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

RESULTADOS	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	3	18,888.63
Desistimiento/Devolución	3	9,743.00
Desistimiento	3	2,843.00
Abandono	2	25,700.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	3,266.19
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	1	29,800.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	4,500.00
Pendiente constancia Desistimiento	1	2,594.00
TOTAL	16	97,334.82

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - MAYO 2018

Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	7
VIP MOTOR, S.A.	4
CHAMPION MOTORS	3
TECNICAR CENTER	3
AUTOS SMART S.A.	2
FAT CAR	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
SANDI AUTOS	2
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTO SALES	1
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, 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
PTY CAR CENTER	1
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
SUPER AUDIO	1
TECNI CAR INTERNATIONAL	1
TOTAL	40

Fuente: ACODECO