

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



Diciembre, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	946	38.9	421.32	398,566.58
Falta de información	549	22.6	567.20	311,390.25
Incumplimiento de servicio	196	8.1	913.36	179,018.01
Resolución de contrato	153	6.3	66.57	10,184.62
Incumplimiento de contrato	130	5.3	920.30	119,638.58
Custodia de bien	70	2.9	530.59	37,141.19
Mercancía defectuosa	62	2.5	387.20	24,006.31
Anulación de contrato	58	2.4	214.93	12,466.19
Cobro indebido	57	2.3	579.20	33,014.24
Rescindir contrato	44	1.8	57.78	2,542.14
Daño y perjuicio	40	1.6	986.30	39,452.03
Devolución de dinero	37	1.5	516.61	19,114.57
Vicio oculto	24	1.0	1,353.76	32,490.17
Venta engañosa	24	1.0	443.06	10,633.34
Veracidad de la publicidad	20	0.8	284.99	5,699.86
Abono retenido	18	0.7	589.92	10,618.48
Nota de crédito	3	0.1	502.82	1,508.45
Cláusula abusiva	1	0.0	250.00	250.00
TOTAL	2,432	100.0	513.05	1,247,735.01

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	446	24.2	399.79	178,305.90
Acuerdo en audiencia/Varios	373	20.2	172.00	64,155.64
Desistimiento/Devolución	253	13.7	383.86	97,117.09
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	169	9.2	741.73	125,351.66
Pendiente constancia desistimiento	154	8.3	410.33	63,191.51
Resolución/Devolución	121	6.6	933.84	112,995.20
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	79	4.3	370.82	29,294.93
Acuerdo en audiencia/Reparación	47	2.5	688.90	32,378.37
Resolución/Reemplazo	47	2.5	641.29	30,140.46
Transacción extrajudicial	47	2.5	561.34	26,382.91
Abandono	33	1.8	326.76	10,783.23
Resolución/Reparar	26	1.4	889.34	23,122.89
Acuerdo/Reemplazo	19	1.0	346.40	6,581.66
Resoluciones/Varios	12	0.7	547.38	6,568.53
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	10	0.5	262.52	2,625.20
Acuerdo/Reparación	4	0.2	962.71	3,850.84
Acuerdo/Devolución	4	0.2	201.25	805.00
Resolución/Revertir	1	0.1	900.00	900.00
TOTAL	1,845	100.0	441.49	814,551.02

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	300
Funerarias	287
Celulares	246
Inmobiliarias	225
Almacén por departamentos	179
Tv por cable	179
Mueblería/equipo electrónico	138
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	69
Telefonia	59
Taller de reparación de autos	55
Agencia de autos	52
Repuestos para autos	51
Mueblerías	45
Hoteles o planes vacacionales	35
Agencias de viajes	26
Almacén de ropa y calzados	25
Líneas aéreas	25
Venta de autos usados	24
Joyería/Relojerías	22
Ventas por TV	21
Escuelas / colegio	20
Opticas	20
Materiales de construcción	19
Supermercados	18
Fábricas de muebles	17
Salón de belleza	15
Distribuidoras e importadoras	15
Ferreterías, materiales de construccion o similares	14
Lavanderías o lavamáticos	14
Servicio de intermediación	12
Clínicas	11
Computadoras	11
Constructoras	11
Servicios Profesionales	11
Ventas por internet	11
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	10
Servicios de instalación	9
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	9
Alquiler de autos	8
Comunicaciones / internet	7
Farmacias	7
Universidad	6
Bienes y raíces	6
Eventos artísticos	5
Decoración	5
Alarmas	4
Casa de empeño	4
Lavautos	4
Financieras	3
Estudios de Fotografías	3
Herrerías	3
Videojuegos	3
Fumigadoras	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Industrial	3
Remodelación	3
Agroquimicos	3
Bancos	2
Cobranzas	2
Restaurantes / fondas	2
Servicios de transporte particular	2
Dentista	2
Ventas de colchones	2
Zapaterías	2
Reparación de casas	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2
Animales	1
Cursos de inglés	1
Estaciones de gasolinás	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Panaderías / refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, bancos, kioscos, etc	1
Minisuper	1
Útiles de oficinas	1
Servicios de grúas	1
Librerías	1
Curso de computadora	1
Cursos varios	1
Centros comerciales	1
Centros de estéticas	1
Cines	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Franquicias	1
Sedería/Sastrería	1
Material didáctico	1
TOTAL	2,432

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	253	117,538.31
Mercancía defectuosa	28	12,165.75
Falta de información	9	3,557.67
Veracidad de la publicidad	3	747.11
Incumplimiento de servicio	3	379.25
Custodia de bien	1	734.96
Incumplimiento de contrato	1	641.99
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
TOTAL	300	136,563.00

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	113	48,253.19
Acuerdo	59	27,546.18
Resolución	14	7,961.13
Transacción extrajudicial	10	6,036.54
TOTAL	196	89,797.04

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	38
MULTIMAX	28
FOTO SONIDO	18
PANAFOTO	18
ELEKTRA	16
PHOTURA	16
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	11
E-VISION	10
RODELAG	10
CASA GALA	9
SUPER AUDIO	9
ÚNICA	9
RAMTEC	7
SOUND N MUSIC	6
JIN XU SHOP	5
AUDIOFOTO	4
DIGITAL CITY	4
GRUPO PRIMO, S.A.	4
REDPRECIO.COM	4
TECH & HOUSE	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
FOTO PLAZA	3
SUPER MUEBLES	3
ZONATEKNO	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
ELEKTRA PANAMA, S.A.	2
INVERSIONES LEYS, S.A.	2
MAC STORE	2
SAMSUNG	2
THE MARKETHOUSE, INC	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
CAR AUDIO & ELECTRONICS, S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORATION COLD WORLD INC	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
DIGITAL HOGAR	1
DRAGON CELL	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEGANT HOUSE	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1
ESTEFANY MOVIL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GRUPO CELPA, S.A.	1
HAPPY FASHION	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
KEN SHOP WINDOW	1
MARINEG CONTRAINCENDIO PANAMA	1
MAX VISION	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL EXPRESS	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
PETUNIA Y JIMAN	1
PHOTOVISION ELECTRONICS, S.A.	1
PIRUETAS, S.A.	1
PREASA	1
PRIMO	1
RED PRECIO	1
SOFI MOVIL	1
SONAM'S	1
STUDIO B&O, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
TAMEK S.A.	1
THERMO AMERICA GROUP, S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
TOTAL	300

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	203	42,202.74
Custodia de bien	11	3,867.74
Mercancía defectuosa	8	2,001.31
Incumplimiento de servicio	8	864.06
Falta de información	7	2,120.56
Venta engañosa	3	779.66
Incumplimiento de contrato	2	100.00
Daño y perjuicio	1	1,224.99
Cobro indebido	1	225.00
Devolución de dinero	1	74.50
Anulación de contrato	1	43.30
TOTAL	246	53,503.86

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	105	21,675.24
Acuerdos	58	13,561.90
Resolución	19	5,798.63
Transacción extrajudicial	6	779.40
TOTAL	188	41,815.17

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	9
DRAGON CELL	8
CELL PLUS	7
CLARO PANAMÁ	6
JIN XU SHOP	6
TECNI CELL	6
CELL NUMBER ONE	5
HS MOVILES	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	5
MOVIL PHONE, S.A.	5
CELL Y NOVEDADES JJ	4
MOBILTEK	4
MUNDO CELULAR	4
TOP MOBILE CENTER	4
CELL SHOPPING CENTER	3
CELULAR OUTLET	3
CELULARES CHINITO	3
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	3
ELECTRONICA TECNIMAX	3
GALAXY MOBILE	3
METROCELL, S.A.	3
BEST CELL	2
CELL UNIVERSE	2
CELULARES TU Y YO	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
GALAXY MOVIL	2
GEEK STORE	2
GIGA ALBROOK, S.A.	2
GLOBAL MOBILES	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
HI SKY PANAMÁ	2
KING MOBIL CENTER	2
KING MOVIL	2
LO + DE MODA	2
METRO MOVIL	2
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	2
MOBILE PLUS	2
MOBILE SHOP	2
MULTICELL WANG	2
PCELL STORE TECNOLOGIA	2
PUNTO MOVIL	2
REDPRECIO.COM	2
SONICEL	2
SUPER PRECIO CELULAR	2
TECHNO CELL	2
AIDY SHOP	1
Almacén Multi Hogar	1
ALMACEN TU ESPERANZA	1
AMALEX MOVIL	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
ANDROID WORLD	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
BEAUTY CELL MODER	1
BLACK MARKET PTY	1
CASA ESTRELLA	1
CASE PHONE	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL EVOLUTION	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MAX STORE	1
CELL MIX	1
CELL TECH INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULAR RUS	1
CELULAR WIN	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELULARES IN	1
CELULARES LOS PUEBLOS	1
CELULARES MC	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES POPULARES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELULARES Y.H.	1
CELUOPTIONS	1
CELUOPTIONS DORADO	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMÁ	1
CITY MOVIL	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOOK LATINOAMERICA, S.A.	1
CORPORACIÓN CAPITAN TEK, S.A.	1
CUMBRES E INC.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DMC CALL CORP	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELEKTRO SAM 2	1
FASHION 4 ALTOS	1
GALAXI ING	1
GIGA TECH, S.A.	1
GRUPO MBC S.A	1
HD MOVIL SUCURSAL N°3	1
INTERMOBILE	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
INVERSIONES MUNDO ELECTRÓNICO	1
JHONY CELL COMPUTER	1
MAC STORE	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA ELECTRONIC DISTRIBUTION	1
MEGA MÓVIL, S.A.	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE MARKET HD	1
MOVI PLUS, S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL CITY, S.A.	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MÓVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MOVIPLUS	1
MU PHONE Y JY	1
MULTI SHOP	1
NEW MOVIL	1
NICE STORE	1
PANAMÁ IMPORT AND SALE, S.A.	1
PIKCELL	1
PUNTO CELULAR	1
RED PRECIO	1
REPARACIONES OFFI	1
SAITEK	1
SKY MOVIL	1
SKY OFFICE	1
SMART MOBILES HD	1
SMART ZONE	1
SMARTTEC, S.A.	1
SONAM'S	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TECH MODE	1
UNIVERSAL MOVIL PLUZ	1
VIDA MOVIL, S.A.	1
WORLD CELLULAR	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	246

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	32	22,876.25
Incumplimiento de contrato	4	4,265.94
Falta de información	3	2,762.11
Incumplimiento de servicio	2	2,613.55
Custodia de bien	1	890.00
Mercancía defectuosa	1	642.00
Venta engañosa	1	428.00
Devolución de dinero	1	374.00
TOTAL	45	34,851.85

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	16	11,179.41
Acuerdos	14	17,464.66
Resoluciones/Varios	4	3,372.83
Transacción extrajudicial	1	674.10
TOTAL	35	32,691.00

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	14
ÚNICA	3
CASA GALA	2
COREMUSA	2
SANBEL, S.A.	2
COLCHONERIA PANAMA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DECOEXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A.	1
DORMICENTER	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELEKTRA	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MINUETTO	1
MUEBLAS JAMAR	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLES MEME'S	1
PERIMETRO DESIGN BY EUROSTUDIO	1
PRIMO	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
TOTAL	45

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	10	12,360.61
Falta de información	9	4,360.69
Abono retenido	2	517.98
Venta engañosa	1	2,000.00
Devolución de dinero	1	500.00
Veracidad de la publicidad	1	155.15
TOTAL	24	19,894.43

Fuente: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	7	5,124.68
Resolución	4	4,542.15
Transacción extrajudicial	1	680.00
TOTAL	12	10,346.83

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 - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	19	16,336.55
Falta de información	11	7,478.78
Incumplimiento de servicio	5	61,675.38
Cobro indebido	4	883.18
Custodia de bien	3	1,447.80
Veracidad de la publicidad	2	1,240.04
Venta engañosa	2	736.73
Devolución de dinero	2	570.28
Abono retenido	2	450.00
Vicio oculto	1	1,604.56
Daño y perjuicio	1	191.92
TOTAL	52	92,615.22

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

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Resoluciones	24	26,781.34
Desistimiento	17	10,730.18
Acuerdo	14	7,567.51
Transacción Extrajudicial	1	1,611.40
TOTAL	56	46,690.43

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