

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



Noviembre, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	862	38.4	423.11	364,299.26
Falta de información	511	22.8	572.03	292,306.19
Incumplimiento de servicio	182	8.1	926.76	168,669.49
Resolución de contrato	138	6.2	70.12	9,676.95
Incumplimiento de contrato	121	5.4	932.61	112,845.49
Custodia de bien	64	2.9	518.70	33,196.54
Mercancía defectuosa	61	2.7	388.28	23,685.36
Anulación de contrato	55	2.5	208.00	11,439.78
Cobro indebido	50	2.2	502.09	25,104.63
Rescindir contrato	42	1.9	59.04	2,479.83
Devolución de dinero	36	1.6	500.40	18,014.57
Daño y perjuicio	33	1.5	975.22	32,182.24
Venta engañosa	24	1.1	443.06	10,633.34
Vicio oculto	23	1.0	1,341.31	30,850.21
Veracidad de la publicidad	19	0.8	292.25	5,552.73
Abono retenido	18	0.8	589.92	10,618.48
Nota de crédito	3	0.1	502.82	1,508.45
TOTAL	2,242	100.0	514.53	1,153,063.54

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 - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Acuerdo en audiencia/Varios	342	21.4	171.99	58,820.90
Desistimiento	339	21.3	414.48	140,509.80
Desistimiento/Devolución	215	13.5	382.03	82,135.42
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	155	9.7	739.00	114,545.45
Pendiente constancia desistimiento	133	8.3	414.78	55,165.49
Resolución/Devolución	109	6.8	908.02	98,973.97
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	73	4.6	372.48	27,190.89
Acuerdo en audiencia/Reparación	46	2.9	695.86	32,009.37
Resolución/Reemplazo	44	2.8	625.92	27,540.68
Transacción extrajudicial	44	2.8	575.76	25,333.38
Abandono	33	2.1	326.76	10,783.23
Resolución/Reparar	20	1.3	678.73	13,574.57
Acuerdo/Reemplazo	17	1.1	359.51	6,111.66
Resoluciones/Varios	12	0.8	547.38	6,568.53
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	10	0.6	262.52	2,625.20
Acuerdo/Devolución	3	0.2	193.33	580.00
TOTAL	1,595	100.0	440.42	702,468.54

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 - OCTUBRE 2017**

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	278
Funerarias	269
Celulares	230
Inmobiliarias	210
Tv por cable	168
Almacén por departamentos	162
Mueblería/equipo electrónico	126
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	61
Telefonia	51
Taller de reparación de autos	47
Agencia de autos	45
Repuestos para autos	44
Mueblerías	39
Hoteles o planes vacacionales	32
Almacén de ropa y calzados	24
Agencias de viajes	23
Líneas aéreas	23
Venta de autos usados	22
Ventas por TV	21
Joyería/Relojerías	18
Materiales de construcción	18
Escuelas / colegio	18
Opticas	18
Supermercados	17
Fábricas de muebles	16
Salón de belleza	15
Distribuidoras e importadoras	15
Ferreterías, materiales de construcción o similares	13
Lavanderías o lavamáticos	12
Servicio de intermediación	12
Clínicas	11
Computadoras	11
Constructoras	11
Servicios Profesionales	11
Ventas por internet	11
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	9
Alquiler de autos	8
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	8
Servicios de instalación	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
Industrial	3
Agroquímicos	3
Bancos	2
Cobranzas	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Herrerías	2
Restaurantes / fondas	2
Videojuegos	2
Fumigadoras	2
Servicios de transporte particular	2
Dentista	2
Ventas de colchones	2
Remodelación	2
Zapaterías	2
Reparación de casas	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2
Animales	1
Cursos de inglés	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
Cursos varios	1
Centros comerciales	1
Centros de estéticas	1
Cines	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Franquicias	1
Sedería/Sastrería	1
Material didáctico	1
TOTAL	2,242

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 - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	234	109,392.34
Mercancía defectuosa	27	11,844.80
Falta de información	9	3,557.67
Veracidad de la publicidad	2	599.98
Incumplimiento de servicio	2	352.50
Custodia de bien	1	734.96
Incumplimiento de contrato	1	641.99
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
TOTAL	278	127,922.20

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	88	37,762.15
Acuerdo	49	22,919.66
Resolución	11	5,294.35
Transacción extrajudicial	10	6,036.54
TOTAL	158	72,012.70

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 - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	34
MULTIMAX	27
FOTO SONIDO	17
PANAFOTO	17
ELEKTRA	15
PHOTURA	15
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	11
E-VISION	10
CASA GALA	9
RODELAG	9
SUPER AUDIO	9
ÚNICA	8
RAMTEC	7
JIN XU SHOP	5
SOUND N MUSIC	5
AUDIOFOTO	4
REDPRECIO.COM	4
TECH & HOUSE	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
DIGITAL CITY	3
FOTO PLAZA	3
GRUPO PRIMO, S.A.	3
SUPER MUEBLES	3
ZONATEKNO	3
ELEKTRA PANAMA, S.A.	2
SAMSUNG	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORATION COLD WORLD INC	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
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
INVERSIONES LEY'S	1
KEN SHOP WINDOW	1
MAC STORE	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
SOFT MOVIL	1
SONAM'S	1
STUDIO B&O, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
TAMEK S.A.	1
THE MARKETHOUSE, INC	1
TVIRTUAL 507	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
TOTAL	278

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	189	38,636.84
Custodia de bien	10	3,282.74
Mercancía defectuosa	8	2,001.31
Incumplimiento de servicio	8	864.06
Falta de información	6	2,050.56
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	230	49,282.96

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	84	18,482.77
Acuerdos	50	11,374.52
Resolución	19	5,798.63
Transacción extrajudicial	6	779.40
TOTAL	159	36,435.32

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 - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	9
CELL PLUS	7
DRAGON CELL	7
JIN XU SHOP	6
CELL NUMBER ONE	5
CLARO PANAMÁ	5
HS MOVILES	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	5
MOVIL PHONE, S.A.	5
TECNI CELL	5
CELL Y NOVEDADES JJ	4
MUNDO CELULAR	4
CELL SHOPPING CENTER	3
CELULAR OUTLET	3
CELULARES CHINITO	3
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	3
ELECTRONICA TECNIMAX	3
GALAXY MOBILE	3
METROCELL, S.A.	3
MOBILTEK	3
TOP MOBILE CENTER	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

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BB SOLUTION'S	1
BEAUTY CELL MODER	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
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 DORADO	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMÁ	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
GRUPO MBC S.A	1
HD MOVIL SUCURSAL N°3	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	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 SHOP, S.A.	1
MÓVIL SOL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MOVIL STOP	1
MOVIPLUS	1
MU PHONE Y JY	1
NICE STORE	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
TECNI-CELL	1
VIDA MOVIL, S.A.	1
WORLD CELLULAR	1
Z.L. MÓVIL	1
TOTAL	230

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017**

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	28	19,640.59
Incumplimiento de contrato	4	4,265.94
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
Falta de información	1	235.36
TOTAL	39	29,089.44

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	16	11,179.41
Acuerdos	13	15,013.96
Resoluciones/Varios	3	2,944.83
Transacción extrajudicial	1	674.10
TOTAL	33	29,812.30

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 - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	12
CASA GALA	2
COREMUSA	2
SANBEL, S.A.	2
ÚNICA	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
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	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
PRIMO	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
TOTAL	39

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	10	12,360.61
Falta de información	7	3,995.69
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	22	19,529.43

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	4	2,024.68
Resolución	2	2,655.15
TOTAL	6	4,679.83

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 - OCTUBRE 2017

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	16	15,176.58
Falta de información	9	4,468.78
Incumplimiento de servicio	5	61,675.38
Custodia de bien	3	1,447.80
Cobro indebido	2	403.37
Venta engañosa	2	736.73
Devolución de dinero	2	570.28
Abono retenido	2	450.00
Veracidad de la publicidad	2	1,240.04
Vicio oculto	1	1,604.56
Daño y perjuicio	1	191.92
TOTAL	45	87,965.44

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

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Resoluciones	22	24,062.23
Desistimiento	16	10,604.81
Acuerdo	13	7,412.40
Transacción Extrajudicial	1	1,611.40
TOTAL	52	43,690.84

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 LEY 45 de 2007 POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	109	14.6	59,862.16
2016	302	40.4	371,459.57
2017	337	45.1	333,748.56
TOTAL	748	100.0	765,070.29

Fuente: ACODECO

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta octubre)

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B./)
2015 (oct-dic)	59	10.1	31,847.77
2016	273	46.7	285,698.50
2017	253	43.2	260,782.17
TOTAL	585	100.0	578,328.44

Fuente: ACODECO