

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



**Octubre, 2017**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	765	38.7	426.59	326,337.58
Falta de información	449	22.7	404.65	181,687.83
Incumplimiento de servicio	156	7.9	636.81	99,342.40
Resolución de contrato	112	5.7	78.69	8,813.59
Incumplimiento de contrato	110	5.6	954.41	104,985.44
Mercancía defectuosa	56	2.8	395.94	22,172.54
Custodia de bien	54	2.7	543.24	29,335.12
Anulación de contrato	49	2.5	196.11	9,609.50
Cobro indebido	42	2.1	525.30	22,062.59
Rescindir contrato	38	1.9	62.72	2,383.31
Devolución de dinero	35	1.8	512.56	17,939.57
Daño y perjuicio	29	1.5	969.42	28,113.08
Venta engañosa	22	1.1	374.77	8,244.83
Veracidad de la publicidad	19	1.0	292.25	5,552.73
Vicio oculto	18	0.9	1,399.02	25,182.38
Abono retenido	18	0.9	589.92	10,618.48
Nota de crédito	3	0.2	502.82	1,508.45
<b>TOTAL</b>	<b>1,975</b>	<b>100.0</b>	<b>457.67</b>	<b>903,889.42</b>

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, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	245
Funerarias	235
Celulares	206
Inmobiliarias	192
Tv por cable	145
Almacén por departamentos	140
Mueblería/equipo electrónico	115
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	51
Telefonía	45
Agencia de autos	41
Taller de reparación de autos	40
Mueblerías	38
Repuestos para autos	38
Hoteles o planes vacacionales	26
Líneas aéreas	21
Ventas por TV	21
Almacén de ropa y calzados	20
Agencias de viajes	19
Venta de autos usados	19
Supermercados	17
Escuelas / colegio	17
Materiales de construcción	16
Joyería/Rejería	15
Salón de belleza	15
Fábricas de muebles	14
Ópticas	14
Distribuidoras e importadoras	13
Ferreterías, materiales de construcción o similares	11
Clínicas	10
Computadoras	10
Servicio de intermediación	10
Servicios Profesionales	10
Lavanderías o lavamáticos	9
Ventas por internet	9
Constructoras	8
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	7
Servicios de instalación	7
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	7
Comunicaciones / internet	6
Farmacias	6
Bienes y raíces	6
Alquiler de autos	5
Eventos artísticos	5
Decoración	5
Universidad	5
Alarmas	4
Casa de empeño	4
Estudios de Fotografías	3
Industrial	3
Lavautos	3
Cobranzas	2
Financieras	2
Restaurantes / fondas	2
Videojuegos	2
Dentista	2
Remodelación	2
Zapaterías	2
Reparación de casas	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2
Agroquímicos	2
Animales	1
Bancos	1
Cursos de inglés	1
Herrerías	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Panaderías / refresquerías	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Minisuper	1
Servicios de transporte particular	1
Útiles de oficinas	1
Servicios de grúas	1
Cursos varios	1
Centros comerciales	1
Centros de estéticas	1
Cines	1
Ventas de colchones	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Franquicias	1
Sedería/Sastrería	1
Material didáctico	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,975</b>

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 - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	203	93,368.87
Mercancía defectuosa	27	11,844.80
Falta de información	7	3,111.88
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
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>111,452.94</b>

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	77	32,002.72
Acuerdo	44	21,262.04
Transacción extrajudicial	10	6,036.54
Resolución	10	5,048.28
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>64,349.58</b>

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 - SEPTIEMBRE 2017

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PREMIER	29
MULTIMAX	23
PANAFOTO	17
FOTO SONIDO	16
ELEKTRA	15
PHOTURA	13
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	11
RODELAG	9
SUPER AUDIO	9
CASA GALA	8
E-VISION	7
ÚNICA	6
JIN XU SHOP	5
RAMTEC	5
AUDIOFOTO	4
REDPRECIO.COM	4
SOUND N MUSIC	3
SUPER MUEBLES	3
CENTRO DE AGENCIAS	2
DIGITAL CITY	2
FOTO PLAZA	2
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	2
ZONATEKNO	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORATION COLD WORLD INC	1
DIGITAL HOGAR	1
DRAGON CELL	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEGANT HOUSE	1
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	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
GRUPO PRIMO, 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
SAMSUNG	1
SOFI MOVIL	1
SONAM'S	1
STUDIO B&O, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
TAMEK S.A.	1
TECH & HOUSE	1
THE MARKETHOUSE, INC	1
TVIRTUAL 507	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	171	35,536.84
Incumplimiento de servicio	8	864.06
Mercancía defectuosa	8	2,001.31
Custodia de bien	7	2,943.75
Falta de información	4	1,531.56
Incumplimiento de contrato	2	100.00
Venta engañosa	2	741.15
Cobro indebido	1	225.00
Anulación de contrato	1	43.30
Devolución de dinero	1	74.50
Daño y perjuicio	1	1,224.99
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>45,286.46</b>

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	78	18,031.88
Acuerdos	46	10,786.02
Resolución	17	5,423.63
Transacción extrajudicial	6	779.40
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>35,020.93</b>

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 - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL	9
CELL PLUS	6
DRAGON CELL	6
JIN XU SHOP	6
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	5
MOVIL PHONE, S.A.	5
TECNI CELL	5
CELL NUMBER ONE	4
HS MOVILES	4
MUNDO CELULAR	4
CELL SHOPPING CENTER	3
CELL Y NOVEDADES JJ	3
CELULAR OUTLET	3
CELULARES CHINITO	3
CLARO PANAMÁ	3
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	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
ELECTRÓNICA TECNIMAX	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 MOVIL	2
LO + DE MODA	2
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	2
MOBILE PLUS	2
MULTICELL WANG	2
PCELL STORE TECNOLOGIA	2
REDPRECIO.COM	2
SUPER PRECIO CELULAR	2
TECHNO CELL	2
AIDY SHOP	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
CASA ESTRELLA	1
CASE PHONE	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL HOUSE 507	1



AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOOK LATINOAMERICA, S.A.	1
CORPORACIÓN CAPITAN TEK, S.A.	1
CUMBRES E INC.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DMC CELL CORP.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELEKTRO SAM 2	1
FASHION 4 ALTOS	1
GALAXI ING	1
GRUPO MBC S.A	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
KING MOBIL CENTER	1
MAC STORE	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA ELECTRONIC DISTRIBUTION	1
MEGA MÓVIL, S.A.	1
METRO MOVIL	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE MARKET HD	1
MOBILE SHOP	1
MOVI PLUS, S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL CITY, S.A.	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MÓVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MOVIPLUS	1
MU PHONE Y JY	1
NICE STORE	1
PIKCELL	1
PUNTO CELULAR	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PUNTO MOVIL	1
SAITEK	1
SKY MOVIL	1
SMART MOBILES HD	1
SMART ZONE	1
SMARTTEC, S.A.	1
SONAM'S	1
SONICEL, S.A.	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TECH MODE	1
WORLD CELLULAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	27	19,192.59
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
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>28,641.44</b>

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

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	16	11,179.41
Acuerdos	12	14,218.96
Resoluciones/Varios	2	1,055.83
Transacción extrajudicial	1	674.10
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>27,128.30</b>

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 - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	12
CASA GALA	2
COREMUSA	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
SANBEL, S.A.	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	8	11,327.42
Falta de información	6	3,946.69
Abono retenido	2	517.98
Venta engañosa	1	2,000.00
Devolución de dinero	1	500.00
Veracidad de la publicidad	1	155.15
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>18,447.24</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	2	1,075.07
Resolución/Devolución	1	2,500.00
Desistimiento/Devolución	1	500.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4,075.07</b>

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 - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	16	15,176.58
Falta de información	8	3,866.83
Incumplimiento de servicio	4	5,409.38
Veracidad de la publicidad	2	1,240.04
Venta engañosa	2	736.73
Devolución de dinero	2	570.28
Custodia de bien	2	450.56
Abono retenido	2	450.00
Vicio oculto	1	1,604.56
Daño y perjuicio	1	191.92
Cobro indebido	1	125.37
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>29,822.25</b>

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

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

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 septiembre)**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	109	15.4	59,862.16
2016	302	42.7	371,459.57
2017	296	41.9	306,821.98
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>100.0</b>	<b>738,143.71</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta septiembre)**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>AÑOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2015 (oct-dic)	59	10.8	31,847.77
2016	273	50.1	285,698.50
2017	213	39.1	238,673.74
<b>TOTAL</b>	<b>545</b>	<b>100.0</b>	<b>556,220.01</b>

Fuente: ACODECO