



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas**

Mayo, 2015



Junio, 2015

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	600	53.7	401.03	240,617.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	93	8.3	616.55	57,338.88
FALTA DE INFORMACIÓN	76	6.8	470.09	35,726.50
MERCANCÍA DEFECTUOSA	70	6.3	413.11	28,917.51
RESOLUCIÓN / CONTRATO	68	6.1	151.31	10,289.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	67	6.0	762.59	51,093.40
DEVOLUCIÓN DE DINERO	30	2.7	613.45	18,403.35
CUSTODIA DE BIEN	22	2.0	275.26	6,055.72
ANULACIÓN DE CONTRATO	18	1.6	241.28	4,343.01
DAÑO Y PERJUCIO	15	1.3	868.87	13,033.05
COBRO INDEBIDO	14	1.3	501.93	7,026.97
VICIO OCULTO	14	1.3	1,236.23	17,307.19
VENTA ENGAÑOSA	13	1.2	329.40	4,282.23
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.6	604.81	4,233.65
RESCINDIR CONTRATO	5	0.4	115.98	579.92
NOTA DE CRÉDITO	3	0.3	337.79	1,013.38
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.2	1,275.00	2,550.00
TOTALES	1,117	100.0	450.14	502,811.61

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Ley 45 Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas
NACIONAL**

Período: Enero - Mayo 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	263	33.7	371.37	97,669.07
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	109	14.0	335.68	36,589.30
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	98	12.6	412.24	40,399.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	98	12.6	263.99	25,871.03
ABANDONO	41	5.3	269.37	11,044.33
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	38	4.9	377.96	14,362.35
ACUERDO/REEMPLAZO	24	3.1	260.31	6,247.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	23	2.9	581.61	13,376.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	23	2.9	626.60	14,411.83
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	15	1.9	420.44	6,306.60
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	13	1.7	487.61	6,338.91
RESOLUCIÓN/REPARAR	11	1.4	502.65	5,529.19
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	1.0	801.66	6,413.29
RESOLUCIONES/VARIOS	7	0.9	520.27	3,641.91
ACUERDO	5	0.6	125.79	628.95
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.3	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.1	209.72	209.72
TOTALES	780	100.0	371.52	289,786.17

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas
por Actividades**

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	278
Celulares	134
Almacén por Departamentos	112
TV por Cable	78
Mueblería/Equipo Electrónico	78
Inmobiliarias	69
Telefonía	41
Repuestos y Reparaciones (No autos)	32
Repuestos para autos	30
Decoración	21
Talleres de Reparación de Autos	19
Almacén de Ropa y Calzados	17
Agencia de autos	16
Mueblerías	16
Agencias de Viajes	15
Hoteles o Planes Vacacionales	14
Ópticas	11
Otros	8
Joyería/Relojerías	7
Escuelas/Colegio	7
Bienes y Raíces	7
Computadoras	5
Internet	5
Supermercados	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Venta de Autos Usados	5
Distribuidoras e Importadoras	5
Alquiler de Autos	4
Envío de Dinero	4
Lavanderías o Lavamáticos	4
Industrial	4
Agencia de Motos	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Ventas por TV	3
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Universidades	3
Fábricas de Muebles	3
Centros de Estéticas	3
Bancos	2
Constructoras	2
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	2
Estudios de Fotografías	2
Estaciones de Gasolinas	2
Minisúper	2
Útiles de Oficinas	2
Cursos Varios	2
Zapaterías	2
Casa de Empeño	1
Clínicas	1
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Seguros	1
Videojuegos	1
Panaderías/Refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Salon de Belleza	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Venta de Colchones	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Profesionales	1
Ventas por Internet	1
Total	1,117

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	19,537.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	7,962.16
FALTA DE INFORMACIÓN	11	11,367.60
VICIO OCULTO	10	15,189.69
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	3,618.31
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
DAÑO Y PERJUICIO	3	1,525.58
COBRO INDEBIDO	2	3,205.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,550.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,766.12
TOTAL	69	71,014.50

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

Período: Enero - Mayo 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	16	8,244.57
ACUERDOS	6	6,083.65
RESOLUCIONES	3	3,574.40
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	735.00
TOTAL	26	18,637.62

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

Período: Enero - Mayo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	9
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	5
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	3
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA)	1
AGRO NAUTICA, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AMARILO	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FARRE PANAMA	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
JOSE ISABEL ORTEGA ORTEGA	1
JUSTO FABIO SPIEGEL ABADIA	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
RKR INVESMENT S.A.	1
Urbanizacion Villas de Llano Marin S A	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
CONSTRUCTEC	1
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A.	1
PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A.	1
RESIDENCIAL ROYAL PARK	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
TOTAL	69

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

Período: Enero - Mayo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	217	109,492.01
MERCANCÍA DEFECTUOSA	38	18,357.12
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4,920.36
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	2,608.37
VENTA ENGAÑOSA	2	1,281.50
VICIO OCULTO	2	1,022.50
CUSTODIA DE BIEN	2	370.00
NOTA DE CRÉDITO	2	871.97
COBRO INDEBIDO	1	30.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	69.99
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	8.56
TOTAL	278	139,032.38

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

Período: Enero - Mayo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	156	74,936.32
ACUERDOS	54	27,278.38
RESOLUCIÓN	17	10,206.60
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	231	113,669.82

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	76
AUDIOFOTO	30
DO IT CENTER	21
MULTIMAX	19
PREMIER	15
CASA GALA	13
RAENCO	13
FOTO SONIDO	7
HOMETEK	7
RAMTEC	6
PANACINE	5
SOUND N MUSIC	5
ELEKTRA	4
TECH & HOUSE	4
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
PHOTURA	3
RODELAG	3
UNICA	3
CENTRO DE AGENCIAS	2
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	2
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
BUDDYS HOME FURNISHING	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
E-VISION, S.A.	1
ECONOPRECIOS	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICO SOLUTIONS SERVICE CENTER	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1
HIM, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
MASAZ	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL	1
NEW TECHNOLOGY	1
REFRI HOGAR	1
SUPER AUDIO	1
TOTAL	278

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	107	20,161.86
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	757.42
CUSTODIA DE BIEN	6	1,399.99
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	1,525.57
FALTA DE INFORMACIÓN	4	709.99
VENTA ENGAÑOSA	2	862.19
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	426.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
NOTA DE CRÉDITO	1	141.41
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
TOTAL	134	26,485.36

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

Período: Enero - Mayo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	70	11,931.05
ACUERDOS	26	4,851.00
RESOLUCIONES	7	1,440.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
TOTAL	106	19,435.76

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11-07-15.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006-07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVISTAR	7
MUNDO CELULAR	7
MOVICELL	6
CELL PLUS	4
DOMINO CELL	4
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
MOBILTEK	4
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
STAR MOBILE	3
TECNI CELL	3
XPRESS CELL	3
3 JACC	2
CELL NUMBER ONE	2
CELULARES COPY CENTER	2
CITY MOVIL	2
CLARO	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ELECTRÓNICA TECNIMAX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL MOBILES	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
JINXU SHOP	2
MANICELL	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
MULTIMAX	2
WEI WEI DIGITAL	2
AIDY SHOP	1
BOUTIQUE SISTER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CELL MARKET	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELULAR CITY	1
CELULAR KING	1
CELULAR SANG	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES IN	1
CELULARES INTERNACIONAL	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y ELECTRÓNICA LA ESTRELLA	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULAR EL DORADO	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
CHINA MOVIL	1
CITEK	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
COMPUTER & CELULARES	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ENTER MIX	1
EVOTECH	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOVIL NET	1
INTERNET CITY PLAYER	1
MEGA MOVIL	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO	1
MOBILE SHOP	2
MOVIL CELL 38	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MULTI SHOP	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PHONE SHOP	1
RED PRECIO.COM	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONE	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECNOCOM	1
W BEST MOVIL	1
WASHINGTON STORE	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	134

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	12,447.58
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	440.00
CUSTODIA DE BIEN	2	720.05
FALTA DE INFORMACIÓN	1	449.00
TOTAL	16	14,056.63

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

Período: Enero - Mayo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	4,782.43
TOTAL	11	4,782.43

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE MUEBLERÍAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	4
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
DREAM GALLERY	1
ECONOPRECIOS FURNITURE	1
ELEKTRA	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA PENONOME	1
UNICA	1
TOTAL	16

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

<i>MOTIVOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,866.85
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,500.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
TOTAL	5	9,566.85

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

Período: Enero - Mayo 2015

<i>RESULTADOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	2,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,071.00
TOTAL	2	4,571.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	3,751.00
FALTA DE INFORMACIÓN	5	2,323.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,107.39
COBRO INDEBIDO	1	35.87
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
TOTAL	16	9,217.26

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

Período: Enero - Mayo 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	9	7,712.01
ACUERDO	2	299.21
TOTAL	11	8,011.22

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO