

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Decisión de Quejas  
Abril , 2016**



Mayo, 2016

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	361	43,7	417,81	150.831,09
Falta de información	107	13,0	583,06	62.387,12
Incumplimiento de servicio	72	8,7	571,60	41.155,46
Resolución de contrato	66	8,0	432,57	28.549,90
Incumplimiento de contrato	61	7,4	1.263,59	77.078,81
Mercancía defectuosa	25	3,0	363,71	9.092,63
Rescindir contrato	23	2,8	234,13	5.385,00
Devolución de dinero	22	2,7	864,52	19.019,35
Cobro indebido	20	2,4	740,65	14.813,09
Anulación de contrato	20	2,4	193,70	3.873,92
Custodia de bien	14	1,7	280,34	3.924,70
Veracidad de la publicidad	10	1,2	311,55	3.115,53
Daño y perjuicio	9	1,1	1.173,03	10.557,27
Vicio oculto	7	0,8	1.627,50	11.392,50
Venta engañosa	6	0,7	460,73	2.764,37
Abono retenido	2	0,2	1.152,09	2.304,17
Nota de crédito	1	0,1	85,59	85,59
<b>TOTAL</b>	<b>826</b>	<b>100,0</b>	<b>540,35</b>	<b>446.330,50</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	247	29,4	445,62	110.068,11
Desistimiento/Devolución	127	15,1	477,71	60.669,55
Acuerdo en audiencia/Varios	108	12,9	288,18	31.122,93
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	56	6,7	675,96	37.853,84
Pendiente constancia desistimiento	52	6,2	445,45	23.163,52
Abandono	50	6,0	262,94	13.147,10
Resolución/Devolución	40	4,8	856,90	34.276,01
Resolución/Reemplazo	36	4,3	472,42	17.007,00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	32	3,8	462,74	14.807,76
Acuerdo en audiencia/Reparación	30	3,6	537,25	16.117,54
Acuerdo/Reemplazo	17	2,0	422,50	7.182,49
Resolución/Reparar	17	2,0	489,88	8.327,88
Transacción extrajudicial	8	1,0	473,44	3.787,54
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	7	0,8	447,61	3.133,27
Acuerdo/Devolución	6	0,7	373,84	2.243,04
Acuerdo	3	0,4	129,40	388,20
Resoluciones/Varios	3	0,4	1.485,78	4.457,33
Acuerdo/Reparación	1	0,1	359,00	359,00
<b>TOTAL</b>	<b>840</b>	<b>100,0</b>	<b>462,04</b>	<b>388.112,11</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS, SEGÚN MOTIVOS, EN  
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	82	33.856,57
Mercancía defectuosa	8	2.874,41
Falta de información	4	4.821,29
Veracidad de la publicidad	3	499,89
Incumplimiento de servicio	2	145,46
Venta engañosa	1	425,00
Devolución de dinero	1	299,57
Nota de crédito	1	85,59
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>43.007,78</b>

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	90	37.798,43
Acuerdo	43	21.628,54
Resolución	32	17.623,52
Transacción extrajudicial	1	325,00
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>77.375,49</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	13
PREMIER	10
DO IT CENTER	6
CASA GALA	5
ELEKTRA	5
FOTO SONIDO	5
PANAFOTO	5
UNICA	4
AUDIO FOTO	3
CONFORT	3
E-VISION	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
FOTO PLAZA	2
HOMETEK	2
PHOTURA	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BEST PRICE INTL, S.A.	1
BIARRTZ HOLDING, INC.	1
CANGURO	1
CASA CONFORT	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
CORPORACION ANCON	1
DIGITAL CITY	1
ELECTROCOM	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
HONG KONG COMPUTER	1
L & M INC	1
LG ELECTRONICS	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PHOTOVISION	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
RODELAG	1
SERFRASA, S.A.	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE, S.A.	1
WEST HOUSE	1
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	64	18.409,52
Incumplimiento de servicio	3	478,40
Venta engañosa	1	132,00
Mercancía defectuosa	4	1.126,08
Custodia de bien	2	260,00
Falta de información	3	215,17
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>20.621,17</b>

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	61	10.694,87
Transacción extrajudicial	1	480,00
Acuerdo	25	4.331,04
Resolución	9	2.152,23
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>17.658,14</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DOMINO CELL	5
SMART PHONE	4
MOBILE HOME 2	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
CEL MINA	2
CELL TECHNOLOGY	2
DRAGON CELL	2
MOVICELL	2
MOVIL SHOP	2
SMART CENTER	2
TECNI CELL	2
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ANDROID SOLUTION BH, S.A.	1
Autentica Electronics	1
C & D CENTER	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL CORPORATION	1
CELL NUMBER ONE	1
CELL PLUS	1
CELL SHOPPING CENTER No.2	1
CELL'S PLANET	1
CELULARES LA DOÑA	1
CELULARES SANG	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CLARO PANAMA	1
ELECTRÓNICA TECNIMAX	1
FASHION CELL	1
Full Shopping	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL MOBILES	1
GRUPO MF	1
HD MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
INVERSIONES VE Y VE	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
MASSA ELECTRONICS	1
MC CELULAR	1
<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE WAVE	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
Nor Movil	1
REDPRECIO.COM	1
SONAM'S	1
STAR MOVIL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECNOMOVIL	1
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	1
TIENDA VIRTUAL	1
TOP MOBILE CENTER	1
XTREME MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

Fuente: ACODECO

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	2	4.800,00
Incumplimiento de garantía	1	454,57
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5.254,57</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Falta de información	6	2.735,65
Incumplimiento de garantía	5	3.536,58
Daño y perjuicio	2	3.139,91
Incumplimiento de contrato	1	2.463,00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>11.875,14</b>

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

**PERIODO: ENERO - ABRIL 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	6	2.571,29
Acuerdo	7	5.054,58
Resolución	4	4.245,62
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>11.871,49</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**