



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas Abril 2013**



Mayo, 2013

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	832	424,570.59
Ene-Dic 07	1,530	671,653.30
Ene-Dic- 08	1,237	601,465.38
Ene-Dic-09 ®	1,316	632,050.27
Ene-Dic-10 ®	1,861	836,352.03
Ene-Dic-11®	2,103	955,688.33
Ene-Dic-12	2,279	1,139,867.71
Ene-Abr-13	735	361,450.98

® Datos revisados.

Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ®	393	165,106.75
Ene-Dic 07 ®	1,146	489,056.19
Ene-Dic- 08 ®	1,096	506,927.51
Ene-Dic-09 ®	1,168	528,644.37
Ene-Dic-10	1,666	696,124.08
Ene-Dic-11	1,798	746,847.82
Ene-Dic-12	1,915	894,545.64
Ene-Abr-13	633	266,142.88

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	179
Mueblería/Equipo Electrónico	70
Telefonía	58
Celulares	53
Almacén por Departamentos	50
Inmobiliarias	26
TV por Cable	25
Repuestos y Reparaciones (No autos)	22
Repuestos para autos	18
Almacén de Ropa y Calzados	17
Agencia de autos	16
Talleres de Reparación de Autos	14
Constructoras	12
Joyería/Relojerías	12
Computadoras	11
Hoteles o Planes Vacacionales	11
Agencia de Motos	10
Decoración	9
Otros	9
Agencias de Viajes	8
Supermercados	8
Universidades	8
Venta de Autos Usados	7
Escuelas/Colegio	7
Servicios Profesionales	7
Clínicas	6
Ópticas	6
Alquiler de Autos	5
Mueblerías	5
Farmacias	4
Estaciones de Gasolinas	3
Lavaderías o Lavamáticos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Bancos	2
Estudios de Fotografías	2
Internet	2
Videojuegos	2
Courrier	2
Funerarias	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Grúas	2
Servicio de Intermediación	2
Remodelación	2
Alarmas	1
Herrerías	1
Lineas Aéreas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Ventas por TV	1
Salon de Belleza	1
Eventos Artísticos	1
Agencia de Cobro	1
Dentista	1
Cursos Varios	1
Venta de Colchones	1
Estacionamientos	1
Total	735

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	439	59.7	476.82	209,326.07
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	62	8.4	588.01	36,456.53
FALTA DE INFORMACIÓN	54	7.3	575.52	31,078.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	35	4.8	789.30	27,625.45
RESOLUCIÓN / CONTRATO	35	4.8	35.59	1,245.65
COBRO INDEBIDO	21	2.9	346.37	7,273.84
DAÑO Y PERJUCIO	17	2.3	749.47	12,740.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO	15	2.0	737.47	11,062.12
CUSTODIA DE BIEN	15	2.0	330.85	4,962.72
ANULACIÓN DE CONTRATO	11	1.5	386.90	4,255.86
VENTA ENGAÑOSA	11	1.5	259.74	2,857.17
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	11	1.5	380.82	4,189.00
VICIO OCULTO	7	1.0	1,152.54	8,067.80
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.1	107.91	107.91
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	201.60	201.60
TOTALES	735	100.0	491.77	361,450.98

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	199	31.4	433.65	86,295.60
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	123	19.4	339.53	41,762.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	59	9.3	368.86	21,762.78
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	54	8.5	346.53	18,712.38
ABANDONO	38	6.0	427.64	16,250.46
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	31	4.9	363.95	11,282.55
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	19	3.0	648.08	12,313.54
ACUERDO	18	2.8	322.49	5,804.77
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	18	2.8	669.05	12,042.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	18	2.8	416.27	7,492.87
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	13	2.1	567.36	7,375.74
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	11	1.7	410.00	4,510.04
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	1.3	435.30	3,482.41
ACUERDO/REEMPLAZO	7	1.1	743.53	5,204.71
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	0.8	1,162.24	5,811.22
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	0.8	512.15	2,560.77
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.5	433.53	1,300.60
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.3	339.72	679.43
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.3	749.02	1,498.03
TOTALES	633	100.0	420.45	266,142.88

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-05-13. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	161	87,504.24
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4,252.95
VENTA ENGAÑOSA	3	334.64
CUSTODIA DE BIEN	2	1,113.49
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,617.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	279.95
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	85.60
VICIO OCULTO	1	839.96
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	169.95
TOTAL	179	96,198.46

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	100	42,845.19
ACUERDOS	27	10,893.76
RESOLUCIÓN	18	10,100.68
TOTAL	145	63,839.63

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	49
AUDIFOTO	23
MULTIMAX	20
PREMIER UNIVERSE, S. A.	12
HOMETEK	6
PHOTURA AUDIO - VIDEO	5
E - VISION, S.A.	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
ELEKTRA PANAMA, S.A.	3
PANACINE	3
SOUND -N- MUSIC	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
FOTO SONIDO	2
GRUPO W, S.A.	2
JACKIE AUDIO VIDEO	2
MAX VISION	2
UNICA	2
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONIA	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DIASA	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL HOGAR	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA VILLALOBOS	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
HOMECENTER	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
INVERSIONES LEYS, S. A.	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	1
LUMICENTRO	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MICROMAC, S.A.	1
PACOSA	1
POWER PHONE	1
REFCO	1
RODELAG	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
SYSTEM STORE	1
TECNOTEK	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	179

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	9,025.91
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	4,267.92
FALTA DE INFORMACIÓN	5	5,216.46
VICIO OCULTO	3	3,674.62
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	2,992.95
COBRO INDEBIDO	1	1,086.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	720.00
TOTAL	26	28,118.13

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	10	10,126.83
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,120.00
TOTAL	11	11,246.83

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-05-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
CJ BROKERS	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACIÓN, S.A.	1
MEGA LIVING REALTY	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
REY 4, S. A.	1
MYSTIC TOWN,S.A	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL,S.A	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
TOTAL	26

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	45	10,551.12
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	1,180.67
CUSTODIA DE BIEN	1	374.49
FALTA DE INFORMACIÓN	1	85.60
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	32.99
TOTAL	53	12,224.87

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	30	4,321.64
ACUERDOS	19	3,442.84
TOTAL	49	7,764.48

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	7
MOVIL PHONE, S.A.	4
DRAGON CELL	3
GLOBAL MOBILE XPRESS	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	2
MULTI SHOP	2
SONICEL	2
TECNI CELL	2
CELL CORPORATION	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
CITY CELL	1
BEAUTY CELL MODER	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION IN	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
GSM & COMPUTER	1
ITEKK CELULAR	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MULTICELULAR # 1	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
CELL CORPORATION # 1	1
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	1
CELL PLUS	1
CELL SHOP	1
CELULAR TU Y YO	1
MULTI STORE	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.	1
MANICELL	1
MUNDO FASHION	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
THE KOQUIS CELULAR	1
TOTAL	53

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	1,976.04
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
VICIO OCULTO	1	1,875.00
TOTAL	5	4,551.04

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	1	1,200.00
DESESTIMIENTO	1	1,049.00
TOTAL	2	2,249.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	7,437.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
TOTAL	7	8,117.17

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	2,058.43
ACUERDO	1	163.71
TOTAL	4	2,222.14

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	4,815.22
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,452.40
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
VICIO OCULTO	1	180.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
TOTAL	16	9,523.66

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	6	3,685.87
ACUERDOS	4	1,984.40
RESOLUCIÓN	1	1,946.87
TOTAL	11	7,617.14

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO