



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

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



**Febrero, 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®	2,104	955,688.33
Ene-Dic-12	2,279	1,139,867.71
Ene-13	246	109,608.09

® 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-13	154	57,746.01

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - 2013**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	65
Almacén por Departamentos	24
Telefonía	21
Mueblería/Equipo Electrónico	15
Celulares	14
TV por Cable	11
Almacén de Ropa y Calzados	7
Repuestos para autos	7
Computadoras	6
Agencias de Viajes	4
Constructoras	4
Supermercados	4
Farmacias	4
Decoración	4
Universidades	4
Hoteles o Planes Vacacionales	3
Inmobiliarias	3
Repuestos y Reparaciones (No autos)	3
Talleres de Reparación de Autos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Agencia de Motos	3
Agencia de autos	2
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Joyería/Relojerías	2
Mueblerías	2
Venta de Autos Usados	2
Videojuegos	2
Courrier	2
Escuelas/Colegio	2
Alarmas	1
Bancos	1
Estudios de Fotografías	1
Internet	1
Lavanderías o Lavamáticos	1
Líneas Aéreas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Útiles de Oficinas	1
Servicios de Grúas	1
Servicio de Intermediación	1
Cursos Varios	1
Ópticas	1
Servicios Profesionales	1
Estacionamientos	1
Otros	1
<b>Total</b>	<b>246</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	154	62.6	456.50	70,301.49
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	20	8.1	522.15	10,442.98
RESOLUCIÓN / CONTRATO	15	6.1	35.95	539.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	5.7	719.84	10,077.73
COBRO INDEBIDO	10	4.1	263.03	2,630.33
FALTA DE INFORMACIÓN	8	3.3	644.91	5,159.31
CUSTODIA DE BIEN	6	2.4	346.16	2,076.97
ANULACIÓN DE CONTRATO	5	2.0	420.74	2,103.72
VENTA ENGAÑOSA	5	2.0	205.42	1,027.11
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.2	282.96	848.87
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	0.8	583.63	1,167.25
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.8	813.50	1,627.00
VICIO OCULTO	1	0.4	1,498.22	1,498.22
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.4	107.91	107.91
<b>TOTALES</b>	<b>246</b>	<b>100.0</b>	<b>445.56</b>	<b>109,608.09</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	48	31.2	371.37	17,825.84
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	42	27.3	333.23	13,995.73
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	20	13.0	164.10	3,282.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	19	12.3	414.00	7,866.01
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	3.9	660.58	3,963.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	3.9	242.82	1,456.94
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	4	2.6	573.25	2,293.01
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	1.9	720.48	2,161.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	1.3	567.50	1,135.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	2	1.3	620.70	1,241.39
ABANDONO	1	0.6	32.09	32.09
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	0.6	2,493.10	2,493.10
<b>TOTALES</b>	<b>154</b>	<b>100.0</b>	<b>374.97</b>	<b>57,746.01</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-02-13. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	60	34,752.65
CUSTODIA DE BIEN	2	1,113.49
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	279.95
VENTA ENGAÑOSA	1	160.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	169.95
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>36,476.54</b>

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

*Período: Enero - 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	23	9,394.08
ACUERDOS	6	2,314.16
RESOLUCIÓN	2	845.15
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>12,553.39</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

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 - 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	20
MULTIMAX	7
AUDIOFOTO	6
PREMIER UNIVERSE, S.A.	3
PANACINE	2
E - VISION, S.A.	2
ELEKTRA PANAMA, S.A.	2
PHOTURA AUDIO - VIDEO	2
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DIASA	1
DIGITAL HOGAR	1
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FOTO SONIDO	1
HOMETEK (GRUPO W, S.A.)	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
MAX VISION	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
PHOTURA	1
PREMIER	1
REFCO	1
RODELAG	1
SOUND -N- MUSIC	1
SYSTEM STORE	1
UNICA	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	2,939.25
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,117.25
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4,056.50</b>

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

*Período: Enero - 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	1	130.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,120.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,250.00</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.*

*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 - 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
MEGA LIVING REALTY	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	3,219.88
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>3,219.88</b>

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

*Período: Enero - 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	13	2,132.60
ACUERDOS	4	464.43
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>2,597.03</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

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 - 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	1
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
DRAGON CELL	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
ITEKK CELULAR	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
TECNI CELL	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	1,792.65
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,792.65</b>

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

**Período: Enero - 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	1	1,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1,200.00</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.**

**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 - 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	524.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>704.65</b>

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

*Período: Enero - 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	2	892.17
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>892.17</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

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 - 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	723.42
FALTA DE INFORMACIÓN	1	207.72
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>931.14</b>

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

*Período: Enero - 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	2	1,731.66
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,731.66</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

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

**FUENTE:** ACODECO