



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

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

Enero 2014



Febrero, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	161	57.9	357.27	57,519.76
MERCANCÍA DEFECTUOSA	35	12.6	294.60	10,310.91
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	22	7.9	650.07	14,301.47
RESOLUCIÓN / CONTRATO	15	5.4	190.85	2,862.74
FALTA DE INFORMACIÓN	11	4.0	487.35	5,360.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	2.9	661.73	5,293.82
COBRO INDEBIDO	5	1.8	587.15	2,935.73
VENTA ENGAÑOSA	5	1.8	936.89	4,684.47
CUSTODIA DE BIEN	5	1.8	308.91	1,544.55
DAÑO Y PERJUCIO	5	1.8	252.38	1,261.90
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	1.1	806.78	2,420.33
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.4	33.59	33.59
VICIO OCULTO	1	0.4	1,034.76	1,034.76
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	149.95	149.95
TOTALES	278	100.0	394.66	109,714.85

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	84	35.1	442.45	37,166.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	23	9.6	890.57	20,483.22
ABANDONO	20	8.4	463.92	9,278.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	20	8.4	536.34	10,726.87
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	16	6.7	486.22	7,779.55
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	14	5.9	396.74	5,554.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	10	4.2	679.41	6,794.09
RESOLUCIÓN/REPARAR	9	3.8	380.50	3,424.54
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	8	3.3	407.43	3,259.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	8	3.3	457.20	3,657.57
RESOLUCIONES/VARIOS	7	2.9	493.06	3,451.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	2.5	491.19	2,947.11
ACUERDO/REEMPLAZO	5	2.1	234.72	1,173.62
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1.7	260.59	1,042.36
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.8	690.00	1,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.4	550.00	550.00
DECLARA RESUELTO	1	0.4	29.59	29.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	1,390.97	1,390.97
TOTALES	239	100.0	502.47	120,089.16

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-01-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13; pero cerradas en el 2014, 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 - 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	68
Celulares	57
Almacén por Departamentos	24
Mueblería/Equipo Electrónico	14
Inmobiliarias	12
Telefonía	12
Mueblerías	9
Repuestos y Reparaciones (No autos)	8
Almacén de Ropa y Calzados	7
Internet	7
Agencias de Viajes	6
TV por Cable	6
Hoteles o Planes Vacacionales	5
Talleres de Reparación de Autos	4
Computadoras	3
Joyería/Relojerías	3
Lavaderías o Lavamáticos	3
Videojuegos	3
Otros	3
Agencia de autos	2
Lineas Aéreas	2
Repuestos para autos	2
Supermercados	2
Eventos Artísticos	2
Remodelación	2
Alquiler de Autos	1
Clínicas	1
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Envío de Dinero	1
Venta de Autos Usados	1
Materiales de Construcción	1
Agencia de Cobro	1
Bienes y Raices	1
Fábricas de Muebles	1
Opticas	1
Perfumería	1
Agroquímicos	1
Total	278

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
COBRO INDEBIDO	3	2,122.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	3,319.90
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,488.50
VENTA ENGAÑOSA	1	1,738.50
VICIO OCULTO	1	1,034.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,412.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	2,050.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	160.00
TOTAL	12	14,326.31

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	4	6,162.47
ACUERDO	2	2,307.25
RESOLUCIONES	1	2,250.00
TOTAL	7	10,719.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CANAAN DEVELOPMENT	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
RIETI, S.A.	1
TOTAL	12

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	45	19,245.12
MERCANCÍA DEFECTUOSA	20	7,154.33
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
FALTA DE INFORMACIÓN	1	44.95
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
TOTAL	68	26,701.33

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	37	16,222.35
ACUERDOS	12	5,897.40
RESOLUCIÓN	10	4,869.73
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	0	0.00
TOTAL	59	26,989.48

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de Febrero 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

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 - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	13
AUDIO FOTO	11
MULTIMAX	10
DOIT CENTER	3
UNICA	3
CASA GALA	2
E - VISION	2
MAX VISION	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
SONYTEC	2
WEI WEI DIGITAL	2
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
Ferre Hogar	1
GRUPO W, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
HOMETEK	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
NOVEY	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, .S.A.	1
RODELAG	1
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SMART CENTER	1
TECH & HOUSE	1
TOTAL	68

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	42	8,857.40
MERCANCÍA DEFECTUOSA	10	1,470.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,084.99
CUSTODIA DE BIEN	2	501.82
FALTA DE INFORMACIÓN	1	844.23
TOTAL	57	12,759.42

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	14	3,065.69
ACUERDOS	0	0.00
RESOLUCIONES	6	1,620.60
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	0	0.00
TOTAL	20	4,686.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de Febrero 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
XPRESS CELL	4
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
MOVICELL	3
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CITY MOVIL	2
DIGICEL	2
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	2
Aidy Shop	1
BB SOLUTION'S	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	1
CELL PHONE	1
CELL PLUS	1
CELL SHOP	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR OUTLET	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADR	1
CLARO PANAMA, S.A.	1
COMPUCELL PLUS	1
GIFT CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
HONG KONG COMPUTER	1
i-STORE PANAMA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
LEA RAPID CELL	1
Mega Movil y Joyeros	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBILE PRO SUCURSAL Nº 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVISTAR (TELEFONICA MOVILES DE PANAMA, S.A.)	1
Multi Shop	1
MULTI STORE	1
Multi.Line	1
PRO - CELL	1
SMART CENTER	1
SMART MOBILES HD	1
Star Mobile	1
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ S.A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
XTREME MOBILE	1
TOTAL	57

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	2,418.81
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	448.33
TOTAL	9	2,867.14

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	712.34
ACUERDOS	1	106.95
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	0	0.00
TOTAL	4	819.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de Febrero 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 -13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA CONFORT	4
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
JAMAR	1
MEGA VARIEDADES LA POLLERA	1
MULTI HOGAR	1
TOTAL	9

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
TOTAL	1	1,555.84

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	1	2,000.00
ACUERDO	0	0.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	0	0.00
TOTAL	1	2,000.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de Febrero 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11-12-13 pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
TOTAL	2	991.43

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

Período: Enero - 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	3	2,565.72
RESOLUCIONES	0	0.00
ACUERDO	0	0.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	0	0.00
TOTAL	3	2,565.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-02-14. Estos datos se actualizan después del 28 de Febrero 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO