



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

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

Enero , 2016



Febrero , 2016

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

PERÍODO: ENERO - 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	108	48.2	373.16	40,301.19
FALTA DE INFORMACIÓN	23	10.3	588.25	13,529.79
RESOLUCIÓN / CONTRATO	18	8.0	288.40	5,191.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	7.1	1,224.34	19,589.39
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	5.8	547.44	7,116.69
DEVOLUCIÓN DE DINERO	12	5.4	671.74	8,060.82
ANULACIÓN DE CONTRATO	9	4.0	70.22	632.01
RESCINDIR CONTRATO	7	3.1	29.44	206.09
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	2.7	317.13	1,902.80
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	2.2	352.82	1,764.08
DAÑO Y PERJUCIO	3	1.3	1,712.68	5,138.04
COBRO INDEBIDO	2	0.9	330.00	660.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.4	26.74	26.74
CUSTODIA DE BIEN	1	0.4	427.95	427.95
TOTAL	224	100.0	466.73	104,546.85

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	VALOR PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	55	24.4	524.12	28,826.54
ABANDONO	34	15.1	294.82	10,024.04
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	31	13.8	489.03	15,159.87
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	21	9.3	267.50	5,617.40
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	18	8.0	849.01	15,282.22
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	8.0	498.24	8,968.34
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	15	6.7	732.11	10,981.63
RESOLUCIÓN/REPARAR	9	4.0	541.39	4,872.54
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	7	3.1	665.01	4,655.08
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	6	2.7	274.87	1,649.23
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	4	1.8	679.83	2,719.33
ACUERDO/REEMPLAZO	2	0.9	349.89	699.78
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.9	2,185.88	4,371.75
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.4	375.00	375.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	482.55	482.55
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	1	0.4	213.99	213.99
TOTAL	225	100.0	510.66	114,899.29

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 SIN EFECTOS Y RESUELTAS EN CONTRA DE LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR

MINISTERIO PÚBLICO	10	52.6	1,171.96	11,719.60
JUEZ EJECUTOR	3	15.8	958.61	2,875.84
INHIBE	2	10.5	556.01	1,112.01
INADMITIDA	2	10.5	700.48	1,400.96
CORREGIDURÍA	2	10.5	70.00	140.00
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	0	0.0	0.00	0.00
TOTAL	19	100.0	907.81	17,248.41

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE
QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - 2016

Los datos se actualizan el 20 marzo de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	38
TV por Cable	29
Inmobiliarias	25
Almacén por Departamentos	18
Celulares	15
Telefonía	14
Mueblería/Equipo Electrónico	9
Opticas	9
Repuestos y Reparaciones (No autos)	6
Repuestos para autos	6
Agencia de autos	5
Hoteles o Planes Vacacionales	3
Internet	3
Mueblerías	3
Supermercados	3
Funerarias	3
Decoración	3
Servicios Profesionales	3
Agencias de Viajes	2
Almacén de Ropa y Calzados	2
Computadoras	2
Videojuegos	2
Universidades	2
Agencia de Motos	2
Almacén de Bicicleta	1
Alquiler de Autos	1
Bancos	1
Joyería/Relojerías	1
Lavaderías o Lavamáticos	1
Lineas Aéreas	1
Venta de Autos Usados	1
Ventas por TV	1
Minisúper	1
Talleres de Reparación de Autos	1
Útiles de Oficinas	1
Eventos Artísticos	1
Equipo Médico	1
Cursos Varios	1
Venta de Colchones	1
Servicios Eléctricos	1
Otros	1
TOTAL	224

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	33	12,323.35
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	349.94
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	500.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	299.57
FALTA DE INFORMACIÓN	1	69.52
TOTAL	38	13,542.38

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

PERIODO: ENERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	35	14,059.14
ACUERDOS	10	4,419.10
RESOLUCIÓN	7	3,640.92
TOTAL	52	22,119.16

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 INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - 2016

Los datos se actualizan el 20 marzo de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BRISAS DEL VALLE BONITO, S.A.	2
CJ BROKERS REAL ESTATE	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA E INVERSIONES JMJ, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LAS ARBOLEDAS	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PRIMAVERA PARK, S.A.	1
PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	1
SYRPAN INVESTMENT, CORP	1
TERRAZA DEL OESTE	1
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	2
TOTAL	25

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	33	12,323.35
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	349.94
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	500.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	299.57
FALTA DE INFORMACIÓN	1	69.52
TOTAL	38	13,542.38

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

PERIODO: ENERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	35	14,059.14
ACUERDOS	10	4,419.10
RESOLUCIÓN	7	3,640.92
TOTAL	52	22,119.16

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 2016**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MULTIMAX	4
DO IT CENTER	3
PREMIER	3
CASA GALA	2
UNICA	2
BEST PRICE INTL, S.A.	1
BIARRTZ HOLDING, INC.	1
CASA CONFORT	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY MALL PANAMA, INC	1
CORPORACION ANCON	1
E-VISION, S.A.	1
ELECTROCOM	1
ELEKTRA	1
FOTO PLAZA	1
FOTO SONIDO	1
HOMETEK	1
HONG KONG COMPUTER	1
LG ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
PALACIO COMERCIAL	1
PHOTURA	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
RODELAG	1
SONAM'S	1
SOUND N MUSIC	1
WEST HOUSE	1
TOTAL	38

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	3,096.23
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	246.05
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	131.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	40.00
TOTAL	15	3,513.28

**CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
PERIODO: ENERO 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	21	3,500.58
ACUERDOS	3	633.52
RESOLUCIÓN	2	354.85
TOTAL	26	4,488.95

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 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
CELL TECHNOLOGY SOLUTION .WWW.COM	1
FASHION CELL	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
MOBILE KINGDOM	1
RED PRECIO.COM	1
SMART CENTER	1
SMART PHONE	1
SMARTPHONE BY JM	1
SONAM`S ALBROOK	1
DOMINO CELL	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
TOTAL	15

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	454.57
TOTAL	1	454.57

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
TOTAL	0	0.00

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 2016

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,735.65
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,895.99
TOTAL	5	3,631.64

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

PERIODO: ENERO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	2,027.43
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	471.30
ACUERDO	1	61.01
TOTAL	5	2,559.74

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