



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

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



Marzo, 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-Feb-13	396	177,198.36

® 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-Feb-13	289	114,547.03

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2013

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	97
Telefonía	38
Mueblería/Equipo Electrónico	34
Almacén por Departamentos	30
Celulares	25
TV por Cable	16
Almacén de Ropa y Calzados	12
Repuestos y Reparaciones (No autos)	11
Repuestos para autos	11
Inmobiliarias	9
Computadoras	7
Talleres de Reparación de Autos	7
Agencia de autos	6
Decoración	6
Universidades	6
Joyería/Relojerías	5
Supermercados	5
Agencia de Motos	5
Agencias de Viajes	4
Constructoras	4
Mueblerías	4
Venta de Autos Usados	4
Farmacias	4
Otros	4
Alquiler de Autos	3
Clínicas	3
Hoteles o Planes Vacacionales	3
Lavanderías o Lavamáticos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Escuelas/Colegio	3
Bancos	2
Videojuegos	2
Courrier	2
Servicios de Grúas	2
Ópticas	2
Servicios Profesionales	2
Alarmas	1
Estudios de Fotografías	1
Herrerías	1
Internet	1
Líneas Aéreas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Útiles de Oficinas	1
Eventos Artísticos	1
Servicio de Intermediación	1
Cursos Varios	1
Estacionamientos	1
Total	396

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	242	61.1	456.10	110,377.26
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	35	8.8	579.90	20,296.65
RESOLUCIÓN / CONTRATO	24	6.1	36.01	864.25
FALTA DE INFORMACIÓN	19	4.8	488.15	9,274.84
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	4.5	646.40	11,635.28
COBRO INDEBIDO	14	3.5	266.49	3,730.90
VENTA ENGAÑOSA	8	2.0	251.36	2,010.86
CUSTODIA DE BIEN	8	2.0	316.74	2,533.93
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	2.0	437.91	3,503.25
ANULACIÓN DE CONTRATO	7	1.8	416.73	2,917.14
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	1.5	609.32	3,655.92
DAÑO Y PERJUCIO	4	1.0	729.24	2,916.95
VICIO OCULTO	2	0.5	1,686.61	3,373.22
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.3	107.91	107.91
TOTALES	396	100.0	447.47	177,198.36

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	100	34.6	372.62	37,262.48
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	67	23.2	326.51	21,876.50
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	37	12.8	312.65	11,568.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	36	12.5	415.74	14,966.57
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	3.8	483.71	5,320.83
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	3.5	551.64	5,516.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	5	1.7	648.04	3,240.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	1.7	440.37	2,201.86
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1.4	670.10	2,680.41
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	4	1.4	573.25	2,293.01
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.0	433.53	1,300.60
ABANDONO	2	0.7	144.48	288.95
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	0.7	1,414.54	2,829.08
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	0.7	905.49	1,810.98
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.3	1,391.03	1,391.03
TOTALES	289	100.0	396.36	114,547.03

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-03-13. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	88	49,702.89
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	279.95
VENTA ENGAÑOSA	2	270.49
CUSTODIA DE BIEN	2	1,113.49
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,685.19
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	169.95
TOTAL	97	53,221.96

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

Período: Enero - Febrero 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	45	16,083.44
ACUERDOS	11	3,825.50
RESOLUCIÓN	4	2,755.14
TOTAL	60	22,664.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-03-13.

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 - Febrero 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	29
AUDIOFOTO	11
MULTIMAX	8
PREMIER UNIVERSE, S.A.	6
MULTITEK PACIFICO, S.A.	4
E - VISION, S.A.	3
PHOTURA	3
ELEKTRA PANAMA, S.A.	2
HOMETEK (GRUPO W, S.A.)	2
PANACINE	2
SOUND N' MUSIC	2
UNICA	2
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONIA	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DIASA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FOTO SONIDO	1
GRUPO W, S.A.	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
LUMICENTRO	1
MAX VISION	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MICROMAC, S.A.	1
REFCO	1
RODELAG	1
SMART CENTER	1
SYSTEM STORE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	97

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	1,997.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	2,939.25
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1,634.28
INCUMPLIMIENTO DE GARANTIA	1	2,292.95
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	720.00
TOTAL	9	9,584.40

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

Período: Enero - Febrero 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	3,699.40
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,120.00
TOTAL	4	4,819.40

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-03-13.

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 - Febrero 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
CJ BROKERS	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC TOWN,S.A	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
MEGA LIVING REALTY	1
PROMOTORA EL TECAL,S.A	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	9

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	23	5,369.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	278.00
TOTAL	25	5,647.50

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

Período: Enero - Febrero 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	20	2,975.89
ACUERDOS	7	952.37
TOTAL	27	3,928.26

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-03-13.

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 - Febrero 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DRAGON CELL	3
MOVICELL	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	2
CELL CORPORATION	1
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
CITY CELL	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
GLOBAL MOBILE XPRESS	1
GSM & COMPUTER	1
ITEKK CELULAR	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
TECNICELL	1
TOTAL	25

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	1,976.04
VICIO OCULTO	1	1,875.00
TOTAL	4	3,851.04

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

Período: Enero - Febrero 2013

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-03-13.

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 - Febrero 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	2,324.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
TOTAL	4	3,004.65

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

Período: Enero - Febrero 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	2,058.43
TOTAL	3	2,058.43

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-03-13.

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 - Febrero 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	1,879.60
COBRO INDEBIDO	1	858.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
FALTA DE INFORMACIÓN	1	207.72
TOTAL	6	4,913.36

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

Período: Enero - Febrero 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	1,827.33
ACUERDOS	1	733.98
TOTAL	5	2,561.31

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-03-13.

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

FUENTE: ACODECO