



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

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

Febrero 2014



Marzo, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	276	57.5	408.51	112,749.45
MERCANCÍA DEFECTUOSA	53	11.0	297.99	15,793.23
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	38	7.9	650.50	24,719.14
RESOLUCIÓN / CONTRATO	24	5.0	157.11	3,770.72
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	21	4.4	697.18	14,640.88
FALTA DE INFORMACIÓN	18	3.8	538.46	9,692.20
COBRO INDEBIDO	10	2.1	513.68	5,136.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	1.9	659.86	5,938.72
VENTA ENGAÑOSA	8	1.7	632.06	5,056.47
CUSTODIA DE BIEN	8	1.7	373.63	2,989.02
DAÑO Y PERJUICIO	6	1.3	297.87	1,787.21
VICIO OCULTO	5	1.0	1,702.35	8,511.76
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.4	79.98	159.95
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	33.59	33.59
NOTA DE CRÉDITO	1	0.2	156.00	156.00
TOTALES	480	100.0	439.86	211,135.10

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	163	32.4	431.28	70,298.96
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	50	9.9	463.92	23,196.12
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	42	8.3	424.75	17,839.56
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	39	7.8	393.74	15,355.68
ABANDONO	37	7.4	437.59	16,190.67
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	33	6.6	821.24	27,100.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	21	4.2	551.36	11,578.53
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	19	3.8	590.49	11,219.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	3.8	814.55	15,476.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	18	3.6	497.38	8,952.86
RESOLUCIÓN/REPARAR	16	3.2	587.83	9,405.35
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	13	2.6	273.80	3,559.44
ACUERDO/REEMPLAZO	11	2.2	197.30	2,170.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	1.6	211.77	1,694.14
RESOLUCIONES/VARIOS	8	1.6	579.75	4,637.98
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.4	690.00	1,380.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	0.4	835.49	1,670.97
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.2	128.39	128.39
DECLARA RESUELTO	1	0.2	29.59	29.59
TOTALES	503	100.0	480.89	241,885.30

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 10-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	116
Celulares	84
Almacén por Departamentos	39
Mueblería/Equipo Electrónico	39
Inmobiliarias	25
Telefonía	22
Repuestos y Reparaciones (No autos)	15
Mueblerías	13
Almacén de Ropa y Calzados	11
Internet	10
TV por Cable	10
Agencias de Viajes	9
Hoteles o Planes Vacacionales	8
Otros	8
Computadoras	6
Repuestos para autos	6
Talleres de Reparación de Autos	6
Joyería/Relojerías	5
Agencia de autos	4
Alarmas	3
Lavaderías o Lavamáticos	3
Lineas Aéreas	3
Videojuegos	3
Clínicas	2
Supermercados	2
Venta de Autos Usados	2
Materiales de Construcción	2
Eventos Artísticos	2
Remodelación	2
Reparación de Casas	2
Alquiler de Autos	1
Constructoras	1
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Envío de Dinero	1
Estaciones de Gasolinas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Ventas por TV	1
Farmacias	1
Funerarias	1
Librerías	1
Agencia de Cobro	1
Bienes y Raices	1
Fábricas de Muebles	1
Cines	1
Opticas	1
Perfumería	1
Agencia de Motos	1
Agroquímicos	1
Total	480

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
COBRO INDEBIDO	6	3,950.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	6,625.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	6,924.04
VICIO OCULTO	3	4,326.50
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	2,603.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	2,488.50
VENTA ENGAÑOSA	1	1,738.50
FALTA DE INFORMACIÓN	1	2,050.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	160.00
TOTAL	25	30,867.12

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	7	10,507.26
ACUERDO	4	5,475.25
RESOLUCIONES	3	4,590.00
TOTAL	14	20,572.51

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CANAAN DEVELOPMENT	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	2
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
TOTAL	25

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	81	37,632.09
MERCANCÍA DEFECTUOSA	27	10,280.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	1,995.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
VICIO OCULTO	1	1,685.26
FALTA DE INFORMACIÓN	1	44.95
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
TOTAL	116	51,937.03

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	88	41,496.57
ACUERDOS	29	11,450.17
RESOLUCIÓN	18	11,907.37
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	765.00
TOTAL	138	65,619.11

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MULTIMAX	22
PANAFOTO	21
AUDIO FOTO S.A.	16
HOMETEK	5
DOIT CENTER	4
E - VISION	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	4
UNICA	4
MAX VISION	3
CASA GALA	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
RODELAG	2
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	2
SONYTEC	2
WEI WEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
EMET GROUP, S.A.	1
Ferre Hogar	1
GRUPO W, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÌ	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
NOVEY	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, .S.A.	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SMART CENTER	1
TECH & HOUSE	1
TOTAL	116

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	59	11,729.20
MERCANCÍA DEFECTUOSA	17	2,791.83
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,084.99
CUSTODIA DE BIEN	2	501.82
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1,485.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	160.00
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
TOTAL	84	17,909.00

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	33	6,856.40
ACUERDOS	12	2,757.51
RESOLUCIONES	6	1,620.60
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	0	0.00
TOTAL	51	11,234.51

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	4
XPRESS CELL	4
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
DIGICEL (PANAMÁ), S.A.	3
MOVISTAR (TELEFONICA MOVILES DE PANAMA, S.A.)	3
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CITY MOVIL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
VENTANAS PHONE MOI	2
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	2
MOVIL PHONE, S..A.	2
Star Mobile	2
12 Jin Xu Shop	1
6 UNIVERSAL	1
Aidy Shop	1
ALMACEN DINAR	1
BB SOLUTION'S	1
Beatex Mobile	1
BEAUTY CELL MODER	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL NUMBER ONE E INTERNET	1
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	1
CELL PHONE	1
CELL PLUS	1
CELL SHOP	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR STORE 3	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADR	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1
CLARO PANAMA, S.A.	1
COMPUCELL PLUS	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
GIFT CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	1
HONG KONG COMPUTER	1
i-STORE PANAMA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LEA RAPID CELL	1
Mega Movil y Joyeros	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multi Shop	1
MULTI STORE	1
Multi.Line	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
SMART CENTER	1
SMART MOBILES HD	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
XTREME MOBILE	1
Y D MOVIL	1
TOTAL	84

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	4,603.25
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	363.80
TOTAL	13	6,908.03

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	7	3,575.19
ACUERDOS	3	2,350.10
TOTAL	10	5,925.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA CONFORT	4
MUEBLERÍA JAMAR	2
CREDIPUERTAS, S.A.	1
EP FURNITURE	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IDEAKIDS, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
MEGA VARIEDADES LA POLLERA	1
MULTI HOGAR	1
TOTAL	13

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
TOTAL	2	1,675.84

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	2	2,200.00
TOTAL	2	2,200.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 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 - Febrero 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	500.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
FALTA DE INFORMACIÓN	1	104.01
TOTAL	4	1,595.44

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	4	2,815.72
TOTAL	4	2,815.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de Marzo 2014.

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

FUENTE: ACODECO