



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas Julio 2012**



Agosto, 2012

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

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-Jul-12	1,293	687,344.32

© Datos revisados.

Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

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-Jul-12	1,201	552,825.69

© Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	263
Mueblería/Equipo Electrónico	119
Celulares	106
Telefonía	92
Almacén por Departamentos	89
Otros	69
TV por Cable	51
Inmobiliarias	46
Bienes ty Raíces	40
Constructoras	36
Repuestos y Reparaciones (No autos)	33
Agencias de Viajes	29
Talleres de Reparación de Autos	24
Almacén de Ropa y Calzados	23
Repuestos para autos	22
Hoteles o Planes Vacacionales	18
Agencia de autos	16
Joyería/Relojerías	16
Venta de Autos Usados	16
Computadoras	14
Servicios Profesionales	13
Clínicas	11
Universidades	10
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	9
Estaciones de Gasolinas	9
Supermercados	9
Mueblerías	8
Ventas por TV	8
Escuelas/Colegio	8
Ópticas	8
Alquiler de Autos	7
Lavanderías o Lavamáticos	7
Distribuidoras e Importadoras	7
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	5
Agencia de Motos	5
Líneas Aéreas	4
Farmacias	4
Centros de Estéticas	4
Videojuegos	3
Courrier	3
Venta de Colchones	3
Sederías	3
Internet	2
Materiales de Construcción	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Ambulancias	2
Zapaterías	2
Casa de Empeño	1
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Funerarias	1
Imprentas	1
Librerías	1
Decoración	1
Fábricas de Muebles	1
Cursos Varios	1
Servicios Eléctricos	1
Total	1,293

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	681	52.7	531.21	361,755.07
FALTA DE INFORMACIÓN	126	9.7	549.41	69,225.24
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	121	9.4	476.16	57,615.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	115	8.9	719.91	82,789.93
RESOLUCIÓN / CONTRATO	71	5.5	96.44	6,847.59
DAÑOS Y PERJUICIOS	35	2.7	864.61	30,261.40
VENTA ENGAÑOSA	30	2.3	548.92	16,467.70
COBRO INDEBIDO	27	2.1	275.82	7,447.19
ANULACIÓN DE CONTRATOS	24	1.9	269.92	6,478.05
VICIOS OCULTOS	20	1.5	1,395.67	27,913.34
DEVOLUCIÓN DE DINERO	13	1.0	548.17	7,126.15
MERCANCÍA DEFECTUOSA	12	0.9	388.70	4,664.35
CUSTODIA DE BIENES	10	0.8	511.22	5,112.20
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	0.5	470.46	2,822.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	19.50	19.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.1	798.00	798.00
TOTALES	1,293	100.0	531.59	687,344.32

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	324	27.0	548.12	177,592.47
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	185	15.4	392.20	72,557.18
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	179	14.9	361.21	64,657.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	109	9.1	303.81	33,115.45
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	97	8.1	408.01	39,577.45
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	64	5.3	591.09	37,829.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	53	4.4	492.76	26,116.48
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	49	4.1	563.02	27,587.77
ABANDONO	47	3.9	320.38	15,057.99
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	32	2.7	715.68	22,901.64
RESOLUCIÓN/REPARAR	20	1.7	653.43	13,068.63
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	19	1.6	678.58	12,893.07
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	16	1.3	452.43	7,238.83
ACUERDO	3	0.2	513.77	1,541.31
RESOLUCIONES/VARIOS	3	0.2	324.63	973.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.1	116.63	116.63
TOTALES	1,201	100.0	460.30	552,825.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-08-12. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2012.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, 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 - Julio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	232	154,303.07
FALTA DE INFORMACIÓN	17	7,971.72
VENTA ENGAÑOSA	4	2,420.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,602.08
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1,883.24
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1,566.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	259.00
TOTAL	263	170,422.69

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	91	65,968.99
ACUERDOS	63	37,874.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	41	21,177.74
RESOLUCIONES	30	20,719.89
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	3,333.62
DESISTIMIENTO	9	5,865.12
ABANDONO	8	3,703.13
TOTAL	252	158,642.68

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-8-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

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 - Julio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	70
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	38
HOMETEK	22
MULTIMAX	14
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	12
PHOTURA INTERNACIONAL	11
PREMIER UNIVERSE, S.A.	9
PANACINE	8
TECH & HOUSE	7
FOTO SONIDO	5
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	5
MULTITEK PACIFICO, S.A.	5
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	4
ALMACÉN 77	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
SOUND N MUSIC	3
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	2
LEYS	2
MACRO	2
TECHSAFE MP3 STORE	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
E - VISION, S.A.	2
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
RODELAG	2
2011 CANADIAN, S.A.	1
77 UNIVERSE, S.A.	1
ALTA CUCINE	1
ASTRO AUDIO	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA GALA	1
CLIMA 2000	1
COMPAÑIA GOLY, S.A.	1
DIASA	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
ELGA	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
MOBILE ELECTRONICS	1
GEEK STORE	1
GRUPO W, S.A.	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
PHOTOVISIÓN	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
UNICA	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
TOTAL	263

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	9,364.21
VICIOS OCULTOS	11	16,060.32
FALTA DE INFORMACIÓN	10	8,895.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	8	8,268.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	2,450.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
TOTAL	46	46,771.57

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	12	6,292.96
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
DESISTIMIENTO	6	5,716.00
ACUERDOS	6	8,682.71
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	850.00
RESOLUCIONES	3	6,738.88
TOTAL	37	34,668.15

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-08-12.

**incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
ANTOJO INMOBILIARIO, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
TOTAL	46

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	94	15,509.82
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,012.63
CUSTODIA DE BIENES	3	978.45
FALTA DE INFORMACIÓN	2	294.56
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	248.21
VENTA ENGAÑOSA	1	260.00
TOTAL	106	18,303.67

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	51	10,425.48
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	19	3,021.17
ACUERDOS	17	3,956.43
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	1,672.19
DESISTIMIENTO	8	802.51
ABANDONO	7	1,632.54
RESOLUCIONES	6	1,857.80
TOTAL	117	23,368.12

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-8-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	13
MOVIL PHONE S.A.	8
MUNDO CELULAR	8
SMART PHONE METROMALL, S.A.	4
ASTROS 12	4
GANGA CELULAR	4
CELL PLUS	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
METRO MOVIL, S.A.	3
BEAUTY CELL	2
MANICELL SUCURSAL 1	2
CELULAR SANG	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
GMS MOVILES PANAMA	2
NET@CEL	2
PUNTO CELULAR, S.A.	2
AIR FACILITY PANAMA	1
DRAGON CELL	1
TECNICELL, S.A.	1
12 KING	1
12 PRINCES	1
3 JACC CELULARES & JOYERIAS	1
BB STORE	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL "R" US	1
CELL PARADOR	1
CELLECTRONIC	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
ESTACIÓN MOVIL	1
FESTILANDIA	1
FIESTA MOVIL	1
GLOBAL CELL # 2	1
HAILEY MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
LUXMARCHE	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MICELULAR, S.A.	1
MOVIL FAST	1
MOVILES NET WORD DE PANAMÁ, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES & CELL	1
NOVEDADES MOVIL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SERVINET.COM LA VÍA # 1	1
SERVINET.COM LA VÍA # 2	1
SONAM'S	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
TOTAL	106

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,150.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	1,278.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	631.29
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	786.45
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1,200.00
TOTAL	8	6,473.53

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	2,415.23
RESOLUCIONES	2	1,048.49
ACUERDOS	2	2,001.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	949.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	900.00
TOTAL	10	7,313.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-8-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE PANAMA	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
FD FURNITURE	1
FURNITURE CITY	1
MUEBLES MIRELYN	1
TOTAL	8

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	15,556.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	3,250.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	3,190.06
CUSTODIA DE BIENES	1	700.00
COBRO INDEBIDO	1	300.00
TOTAL	16	22,996.27

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	8	8,177.78
ACUERDOS	1	2,500.00
TOTAL	9	10,677.78

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-8-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	4,065.94
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	5	3,587.55
FALTA DE INFORMACIÓN	2	400.00
COBRO INDEBIDO	1	754.17
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
VENTA ENGAÑOSA	1	32.09
TOTAL	16	10,238.33

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	7	7,239.85
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	3,347.76
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	570.30
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	3,512.87
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	158.92
TOTAL	17	14,829.70

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-8-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO