



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Julio , 2016**



Agosto, 2016

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	632	42.0	432.67	273,448.06
Falta de información	222	14.8	576.31	127,941.73
Incumplimiento de servicio	122	8.1	613.50	74,846.71
Resolución de contrato	120	8.0	430.42	51,650.86
Incumplimiento de contrato	96	6.4	1,149.22	110,325.36
Cobro indebido	78	5.2	457.51	35,686.07
Mercancía defectuosa	57	3.8	387.32	22,076.96
Devolución de dinero	33	2.2	730.83	24,117.42
Rescindir contrato	28	1.9	197.75	5,536.90
Custodia de bien	26	1.7	347.30	9,029.73
Anulación de contrato	26	1.7	180.32	4,688.34
Vicio oculto	18	1.2	1,475.61	26,561.02
Daño y perjuicio	17	1.1	819.03	13,923.56
Veracidad de la publicidad	13	0.9	387.56	5,038.23
Venta engañosa	10	0.7	416.84	4,168.35
Abono retenido	4	0.3	1,038.54	4,154.17
Nota de crédito	2	0.1	74.90	149.79
TOTAL	1,504	100.0	527.49	793,343.26

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	437	30.6	416.28	181,914.29
Desistimiento/Devolución	203	14.2	480.03	97,446.41
Acuerdo en audiencia/Varios	177	12.4	307.32	54,394.92
Pendiente constancia desistimiento	106	7.4	360.30	38,191.59
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	89	6.2	667.76	59,430.49
Resolución/Devolución	77	5.4	864.72	66,583.76
Abandono	68	4.8	236.12	16,056.31
Resolución/Reemplazo	62	4.3	481.59	29,858.56
Acuerdo en audiencia/Reparación	50	3.5	517.48	25,873.99
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	50	3.5	456.44	22,822.18
Resolución/Reparar	32	2.2	632.77	20,248.72
Acuerdo/Reemplazo	23	1.6	403.69	9,284.84
Transacción extrajudicial	18	1.3	571.00	10,278.06
Resoluciones/Varios	14	1.0	1,166.31	16,328.40
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	11	0.8	324.61	3,570.67
Acuerdo/Devolución	7	0.5	488.58	3,420.03
Acuerdo/Reparación	3	0.2	1,031.32	3,093.96
Acuerdo	2	0.1	119.10	238.20
TOTAL	1,429	100.0	461.19	659,035.38

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	139	64,765.28
Mercancía defectuosa	23	10,939.27
Falta de información	7	5,665.27
Incumplimiento de servicio	3	572.39
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Vicio oculto	2	1,158.00
Venta engañosa	1	425.00
Cobro indebido	1	390.75
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
TOTAL	181	84,801.01

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	140	63,673.07
Acuerdo	65	29,644.14
Resolución	51	28,577.55
Transacción extrajudicial	2	1,485.28
TOTAL	258	123,380.04

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 septiembre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	244
Electrodomésticos/equipos electrónicos	181
Celulares	141
Almacén por departamentos	121
Tv por cable	115
Mueblería/equipo electrónico	91
Funerarias	54
Comunicaciones	53
Hoteles o planes vacacionales	35
Taller de reparación de autos	34
Mueblerías	31
Agencia de autos	30
Repuestos y reparaciones (no autos)	30
Repuestos para autos	29
Ópticas	19
Computadoras	18
Industrial	18
Almacén de ropa y calzados	16
Ventas por TV	16
Decoración	16
Supermercados	15
Joyería/Relojerías	10
Agencia de motos	10
Videojuegos	8
Alquiler de autos	7
Clínicas	7
Ferreterías, materiales de construcción o similares	7
Lavanderías o lavamáticos	7
Servicios Profesionales	7
Material didáctico	7
Agencias de viajes	6
Cursos de inglés	6
Envío de dinero	6
Venta de autos usados	6
Escuelas / colegio	6
Fábricas de muebles	6
Líneas aéreas	5
Materiales de construcción	5
Universidad	5
Cursos varios	5
Ventas por internet	5
Estaciones de gasolineras	4
Internet	4
Transporte (fletes o similares)	3
Útiles de oficinas	3
Eventos artísticos	3
Equipo médico	3
Servicios de grúas	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Distribuidoras e importadoras	3
Servicio de intermediación	3
Ventas de colchones	3
Zapaterías	3
Almacén de bicicleta	2
Armas	2
Bancos	2
Farmacias	2
Salón de belleza	2
Cursos especializados	2
Bienes y raíces	2
Centros de estéticas	2
Servicios Eléctricos	2
Otros	2
Sederías	2
Alarmas	1
Constructoras	1
Motores (motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Restaurantes / fondas	1
Tiendas, abarroterías, kioscos, etc	1
Minisuper	1
Almacén de telas	1
Perfumería	1
Remodelación	1
TOTAL	1,504

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	25
PREMIER	19
PANAFOTO	17
FOTO SONIDO	12
DO IT CENTER	8
RODELAG	7
CASA GALA	6
ELEKTRA	6
E-VISION	6
AUDIO FOTO	5
FOTO PLAZA	4
UNICA	4
CONFORT	3
HOMETEK	3
PHOTURA	3
TECH & HOUSE	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
CENTRO DE AGENCIAS	2
CITY MOVIL	2
DIGITAL CITY	2
PHOTOVISION	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BEST PRICE	1
BIARRTZ HOLDING, INC.	1
CANGURO	1
CASA CONFORT	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
COREMUSA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS VALENCIA, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA NEW CITY	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL, S.A.	1
FULL ELECTRINIC PANAMA, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HONG KONG COMPUTER	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
L & M INC	1
LG ELECTRONICS	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MAX VISION	1
MULTI SERVICIOS DIAS	1
NUEVO ARTE CATÓLICO	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA TOP SERVICES	1
POWER MUSIC INTERNACIONAL	1
RAENCO	1
RAMTEC	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
SAMSUNG	1
SERFRASA	1
SERVIDEALES	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
WEST HOUSE	1
SOUND N MUSIC	1
TOTAL	181

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	120	31,643.70
Incumplimiento de servicio	7	1,582.57
Custodia de bien	5	1,037.70
Mercancía defectuosa	4	1,126.08
Falta de información	4	268.62
Venta engañosa	1	132.00
TOTAL	141	35,790.67

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	91	16,172.37
Acuerdo	46	9,031.52
Resolución	16	4,156.44
Transacción extrajudicial	3	774.91
TOTAL	156	30,135.24

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	8
MOVICELL	5
MOVIL PHONE, S.A.	4
SMARTPHONE	4
TECNI CELL	4
C & D CENTER	3
CELL PLUS	3
DRAGON CELL	3
MOBILE HOME 2	3
REDPRECIO.COM	3
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL NUMBER ONE	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL UNIVERSE	2
CELULARES LA DOÑA	2
JIN XU SHOP	2
MOBILE WAVE	2
MOVISTAR	2
SMART CENTER	2
ALMACEN MAX STORE	1
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUDIO FOTO	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CANGURO	1
CASA DE CELULAR TONY	1
CASE MOVIL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL TECNOLOGY SOLUTION	1
CELL`S PLANET	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES SANG	1
CELULARS IN	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CITEK	1
CITY MOVIL	1
CLARO PANAMA	1
DIGICEL	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELEKTRO - SAM	1
EXPRESS CELL/LG ELECTRONICS PANAMÁ	1
FASHION CELL	1
FULL ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
Full Shopping	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPO MF	1
GSM MOVILES PANAMA	1
HD MOVIL	1
HIPER MEDIA STORE	1
INFINITY CELL SHOP	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
INVERSIONES VE Y VE	1
JIN XU SHOPST	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
MASSA ELECTRONICS	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
Mobile Home	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE MARKET S.A.	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PRIMAX	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
Nor Movil	1
RED PRECIO	1
SAMSUNG	1
SONAM'S	1
STAR MOVIL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TECHNO CELL	1
TECNOMOVIL	1
TIENDA VIRTUAL	1
TOP MOBILE CENTER	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TAB	1
VISTA CELULAR	1
XPRESS TECH STORE	1
XTREME MOVIL	1
Y D MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	141

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Incumplimiento de garantía	2	904.18
Vicio oculto	1	2,485.54
Cobro indebido	1	500.00
TOTAL	6	8,689.72

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento/Devolución	1	1,498.00
TOTAL	1	1,498.00

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 - JULIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	10	13,068.30
Cobro indebido	2	147.98
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
Incumplimiento de servicio	4	3,837.78
Venta engañosa	1	700.00
Mercancía defectuosa	3	1,147.93
Falta de información	7	2,841.88
Daño y perjuicio	2	3,139.91
TOTAL	30	27,346.78

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	10	7,558.81
Desistimiento	9	5,240.50
Resolución	11	12,496.12
TOTAL	30	25,295.43

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