



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

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



Julio, 2016

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	530	42.5	428.08	226,883.03
Falta de información	173	13.9	584.95	101,196.07
Incumplimiento de servicio	109	8.7	574.74	62,646.72
Resolución de contrato	98	7.9	448.18	43,921.91
Incumplimiento de contrato	82	6.6	1,187.66	97,388.35
Cobro indebido	60	4.8	505.19	30,311.28
Mercancía defectuosa	38	3.0	395.64	15,034.31
Devolución de dinero	29	2.3	743.85	21,571.70
Rescindir contrato	27	2.2	203.86	5,504.27
Anulación de contrato	24	1.9	191.47	4,595.21
Custodia de bien	23	1.8	293.89	6,759.39
Vicio oculto	14	1.1	1,472.18	20,610.46
Daño y perjuicio	14	1.1	909.71	12,736.00
Veracidad de la publicidad	12	1.0	402.50	4,829.96
Venta engañosa	9	0.7	385.37	3,468.35
Abono retenido	4	0.3	1,038.54	4,154.17
Nota de crédito	2	0.2	74.90	149.79
TOTAL	1,248	100.0	530.26	661,760.97

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	355	29.7	450.52	159,936.08
Desistimiento/Devolución	176	14.7	488.50	85,976.23
Acuerdo en audiencia/Varios	149	12.4	300.71	44,806.29
Pendiente constancia desistimiento	98	8.2	355.73	34,861.11
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	72	6.0	682.02	49,105.77
Abandono	60	5.0	243.59	14,615.52
Resolución/Devolución	52	4.3	870.76	45,279.77
Resolución/Reemplazo	51	4.3	428.92	21,875.06
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	47	3.9	456.27	21,444.50
Acuerdo en audiencia/Reparación	44	3.7	516.54	22,727.70
Resolución/Reparar	25	2.1	510.60	12,764.93
Acuerdo/Reemplazo	23	1.9	403.69	9,284.84
Transacción extrajudicial	14	1.2	552.99	7,741.85
Resoluciones/Varios	11	0.9	1,327.41	14,601.50
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	10	0.8	352.79	3,527.88
Acuerdo/Devolución	6	0.5	373.84	2,243.04
Acuerdo/Reparación	2	0.2	324.50	649.00
Acuerdo	2	0.2	119.10	238.20
TOTAL	1,197	100.0	460.88	551,679.27

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	120	55,115.67
Mercancía defectuosa	17	7,565.06
Falta de información	6	5,451.28
Incumplimiento de servicio	3	572.39
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Vicio oculto	2	1,158.00
Cobro indebido	1	390.75
Venta engañosa	1	425.00
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
TOTAL	155	71,563.20

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	123	53,554.27
Acuerdo	60	27,172.50
Resolución	45	23,844.09
Transacción extrajudicial	1	325.00
TOTAL	229	104,895.86

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 agosto de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	204
Electrodomésticos/equipos electrónicos	155
Celulares	117
Almacén por departamentos	100
Tv por cable	98
Mueblería/equipo electrónico	73
Comunicaciones	39
Funerarias	36
Hoteles o planes vacacionales	32
Repuestos y reparaciones (no autos)	28
Mueblerías	27
Taller de reparación de autos	26
Repuestos para autos	22
Agencia de autos	21
Opticas	19
Industrial	18
Computadoras	16
Decoración	15
Ventas por TV	13
Almacén de ropa y calzados	12
Supermercados	12
Agencia de motos	9
Joyería/Relojerías	8
Videojuegos	8
Alquiler de autos	7
Lavanderías o lavamáticos	7
Ferreterías, materiales de construcción o similares	6
Escuelas / colegio	6
Fábricas de muebles	6
Servicios Profesionales	6
Material didáctico	6
Agencias de viajes	5
Clínicas	5
Materiales de construcción	5
Ventas por internet	5
Envío de dinero	4
Estaciones de gasolinas	4
Internet	4
Líneas aéreas	4
Venta de autos usados	4
Cursos de inglés	3
Útiles de oficinas	3
Eventos artísticos	3
Equipo médico	3
Servicios de grúas	3
Universidad	3
Almacén de bicicleta	2
Armas	2
Transporte (fletes o similares)	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Salón de belleza	2
Distribuidoras e importadoras	2
Servicio de intermediación	2
Cursos varios	2
Centros de estéticas	2
Ventas de colchones	2
Servicios Eléctricos	2
Otros	2
Zapaterías	2
Sederías	2
Alarmas	1
Bancos	1
Constructoras	1
Motores (motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Restaurantes / fondas	1
Farmacias	1
Minisuper	1
Almacén de telas	1
Cursos especializados	1
Bienes y raíces	1
Perfumería	1
Remodelación	1
TOTAL	1,248

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	22
PREMIER	14
PANAFOTO	12
FOTO SONIDO	10
DO IT CENTER	7
CASA GALA	6
ELEKTRA	6
E-VISION	5
FOTO PLAZA	4
UNICA	4
AUDIO FOTO	3
CONFORT	3
HOMETEK	3
PHOTURA	3
RODELAG	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
MARTIN E HIJOS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
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
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE	1
WEST HOUSE	1
TOTAL	155

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	98	26,226.71
Incumplimiento de servicio	7	1,582.57
Mercancía defectuosa	4	1,126.08
Custodia de bien	4	742.70
Falta de información	3	215.17
Venta engañosa	1	132.00
TOTAL	117	30,025.23

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	81	14,710.24
Acuerdo	37	7,780.34
Resolución	14	3,729.38
Transacción extrajudicial	2	509.96
TOTAL	134	26,729.92

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	6
MOVIL PHONE, S.A.	4
SMARTPHONE	4
TECNI CELL	4
CELL PLUS	3
JIN XU SHOP	3
MOBILE HOME 2	3
MOVICELL	3
C & D CENTER	2
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL NUMBER ONE	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL TECHNOLOGY SOLUTION	2
CELULARES CELBERN	2
DRAGON CELL	2
MOBILE WAVE	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
REDPRECIO.COM	2
SMART CENTER	2
ALMACEN MAX STORE	1
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CANGURO	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL UNIVERSE	1
CELL`S PLANET	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES LA DOÑA	1
CELULARES SANG	1
CELULARS IN	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1
CITEK	1
CITY MOVIL	1
CLARO PANAMA	1
DIGICEL	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ELEKTRO - SAM	1
FASHION CELL	1
FULL SHOPPING	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPO MF	1
HD MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
INVERSIONES VE Y VE	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 KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PRIMAX	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
NOR MOVIL	1
SAMSUNG	1
SONAM'S	1
STAR MOVIL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECNOMOVIL	1
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	1
TIENDA VIRTUAL	1
TOP MOBILE CENTER	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TAB	1
XTREME MOVIL	1
Y D MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	117

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Incumplimiento de garantía	1	454.57
Vicio oculto	1	2,485.54
TOTAL	4	7,740.11

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	7	6,687.73
Falta de información	6	2,735.65
Cobro indebido	2	147.98
Incumplimiento de servicio	2	2,118.47
Daño y perjuicio	2	3,139.91
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
Mercancía defectuosa	1	385.21
TOTAL	21	17,677.95

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	9	5,684.75
Desistimiento	9	5,240.50
Resolución	6	6,959.46
TOTAL	24	17,884.71

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