



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

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



Abril, 2013

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas*Periodo: 2006 al 2013*

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
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-Mar-13	567	270,359.02

® *Datos revisados.***Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas***Periodo: 2006 al 2013*

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
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-Mar-13	460	196,508.09

® *Datos revisados.***FUENTE: ACODECO**

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

Período: Enero - Marzo 2013

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	146
Mueblería/Equipo Electrónico	54
Telefonía	50
Almacén por Departamentos	39
Celulares	35
TV por Cable	21
Inmobiliarias	15
Almacén de Ropa y Calzados	14
Repuestos y Reparaciones (No autos)	14
Repuestos para autos	14
Agencia de autos	10
Talleres de Reparación de Autos	10
Computadoras	9
Constructoras	9
Agencias de Viajes	8
Otros	8
Joyería/Relojerías	7
Supermercados	7
Venta de Autos Usados	7
Decoración	7
Escuelas/Colegio	7
Universidades	7
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Ópticas	5
Servicios Profesionales	5
Agencia de Motos	5
Alquiler de Autos	4
Clínicas	4
Mueblerías	4
Farmacias	4
Lavanderías o Lavamáticos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Bancos	2
Estaciones de Gasolinas	2
Videojuegos	2
Courrier	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Grúas	2
Alarmas	1
Estudios de Fotografías	1
Herrerías	1
Internet	1
Lineas Aéreas	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Materiales de Construcción	1
Ventas por TV	1
Funerarias	1
Eventos Artísticos	1
Dentista	1
Servicio de Intermediación	1
Cursos Varios	1
Estacionamientos	1
Total	567

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	345	60.8	466.20	160,840.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	52	9.2	548.37	28,515.20
FALTA DE INFORMACIÓN	35	6.2	570.27	19,959.54
RESOLUCIÓN / CONTRATO	28	4.9	35.39	990.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	26	4.6	765.31	19,898.09
COBRO INDEBIDO	17	3.0	280.29	4,765.01
DEVOLUCIÓN DE DINERO	12	2.1	834.34	10,012.12
DAÑO Y PERJUICIO	11	1.9	811.19	8,923.09
ANULACIÓN DE CONTRATO	10	1.8	401.65	4,016.46
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	1.8	368.90	3,689.01
VENTA ENGAÑOSA	9	1.6	263.97	2,375.73
CUSTODIA DE BIEN	9	1.6	321.38	2,892.41
VICIO OCULTO	2	0.4	1,686.61	3,373.22
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.2	107.91	107.91
TOTALES	567	100.0	476.82	270,359.02

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	131	28.5	430.47	56,391.57
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	101	22.0	362.59	36,621.17
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	47	10.2	324.30	15,242.06
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	36	7.8	415.74	14,966.57
ABANDONO	35	7.6	463.14	16,209.86
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	4.1	377.55	7,173.54
ACUERDO	18	3.9	322.49	5,804.77
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	14	3.0	555.96	7,783.41
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	12	2.6	728.92	8,747.02
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	2.4	483.71	5,320.83
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	1.7	435.30	3,482.41
ACUERDO/REEMPLAZO	7	1.5	743.53	5,204.71
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	5	1.1	648.04	3,240.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	1.1	440.37	2,201.86
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.7	433.53	1,300.60
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.4	339.72	679.43
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	0.4	1,414.54	2,829.08
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.4	749.02	1,498.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	0.4	905.49	1,810.98
TOTALES	460	100.0	427.19	196,508.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-04-13. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	133	70,503.10
FALTA DE INFORMACIÓN	6	3,635.06
VENTA ENGAÑOSA	2	270.49
CUSTODIA DE BIEN	2	1,113.49
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	279.95
DAÑO Y PERJUICIO	1	267.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	169.95
TOTAL	146	76,239.54

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	74	32,385.91
ACUERDOS	19	7,262.94
RESOLUCIÓN	14	7,415.19
TOTAL	107	47,064.04

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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 - Marzo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	36
AUDIOFOTO, S.A.	19
MULTIMAX	9
PREMIER UNIVERSE, S.A.	7
HOMETEK	6
MULTITEK PACIFIC, S.A.	6
PHOTURA	5
E - VISION, S.A.	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
ELEKTRA PANAMA, S.A.	3
PANACINE	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
FOTO SONIDO	2
GRUPO W, S.A.	2
JACKIE AUDIO VIDEO	2
MAX VISION	2
SOUND -N- MUSIC	2
UNICA	2
INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DIASA	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL HOGAR	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
HEMOCENTER	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
LUMICENTRO	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MICROMAC, S.A.	1
PACOSA	1
POWER PHONE	1
REFCO	1
RODELAG	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
SYSTEM STORE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	146

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	6,413.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	3,397.92
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1,634.28
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,292.95
DAÑO Y PERJUICIO	1	1,134.27
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	720.00
TOTAL	15	15,592.42

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	5,088.80
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,120.00
TOTAL	6	6,208.80

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-04-13.

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 - Marzo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
CJ BROKERS	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC TOWN,S.A	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACIÓN, S.A.	1
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
MEGA LIVING REALTY	1
PROMOTORA EL TECAL,S.A	1
TOTAL	15

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	30	7,201.81
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	795.48
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	32.99
TOTAL	35	8,030.28

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	26	3,684.34
ACUERDOS	10	1,465.89
TOTAL	36	5,150.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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 - Marzo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	4
DRAGON CELL	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	2
GLOBAL MOBILE XPRESS	2
SONICEL	2
CELL CORPORATION	1
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
FASHION IN	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
MULTI SHOP	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	1
THE KOQUIS CELULAR	1
CITY CELL	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	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
TECNI CELL	1
TOTAL	35

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 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 - Marzo 2013

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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 - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	7,437.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
TOTAL	7	8,117.17

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	2,058.43
ACUERDO	1	163.71
TOTAL	4	2,222.14

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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 - Marzo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	3,314.36
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,252.40
COBRO INDEBIDO	1	858.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
TOTAL	10	7,392.80

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

Período: Enero - Marzo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	2,685.87
ACUERDOS	4	1,984.40
TOTAL	9	4,670.27

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

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

FUENTE: ACODECO