



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

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

Marzo 2014



Abril, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	378	55.4	403.95	152,565.57
MERCANCÍA DEFECTUOSA	69	10.1	283.10	19,533.56
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	59	8.7	638.99	37,700.37
RESOLUCIÓN / CONTRATO	46	6.7	121.08	5,569.59
FALTA DE INFORMACIÓN	36	5.3	506.40	18,230.36
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	29	4.3	638.60	18,519.47
COBRO INDEBIDO	13	1.9	412.52	5,362.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO	10	1.5	757.87	7,578.72
CUSTODIA DE BIEN	10	1.5	484.01	4,840.10
VENTA ENGAÑOSA	9	1.3	606.16	5,455.47
VICIO OCULTO	7	1.0	1,634.60	11,442.22
DAÑO Y PERJUICIO	7	1.0	571.92	4,003.43
ANULACIÓN DE CONTRATO	5	0.7	673.63	3,368.13
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.3	79.98	159.95
NOTA DE CRÉDITO	1	0.1	156.00	156.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
TOTALES	682	100.0	433.41	295,485.70

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	226	32.3	414.06	93,577.34
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	78	11.1	474.77	37,031.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	66	9.4	352.35	23,255.34
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	58	8.3	346.78	20,113.03
ABANDONO	52	7.4	438.30	22,791.60
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	41	5.9	773.63	31,718.91
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	26	3.7	538.69	14,005.91
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	25	3.6	577.30	14,432.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	3.4	518.62	12,446.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	23	3.3	736.65	16,942.98
RESOLUCIÓN/REPARAR	19	2.7	555.24	10,549.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	2.7	384.67	7,308.70
ACUERDO/REEMPLAZO	16	2.3	206.55	3,304.72
RESOLUCIONES/VARIOS	12	1.7	663.32	7,959.80
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	1.1	211.77	1,694.14
ACUERDO/REPARACIÓN	3	0.4	593.33	1,780.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	0.3	835.49	1,670.97
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.1	128.39	128.39
DECLARA RESUELTO	1	0.1	29.59	29.59
TOTALES	700	100.0	458.20	320,742.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	160
Celulares	113
Almacén por Departamentos	54
Mueblería/Equipo Electrónico	51
Inmobiliarias	38
Telefonía	30
TV por Cable	28
Repuestos y Reparaciones (No autos)	22
Mueblerías	15
Almacén de Ropa y Calzados	14
Hoteles o Planes Vacacionales	13
Internet	13
Agencias de Viajes	11
Otros	10
Repuestos para autos	8
Joyería/Relojerías	7
Talleres de Reparación de Autos	7
Agencia de autos	6
Computadoras	6
Clínicas	5
Lavaderías o Lavamáticos	4
Lineas Aéreas	4
Materiales de Construcción	4
Alarmas	3
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	3
Venta de Autos Usados	3
Videojuegos	3
Escuelas/Colegio	3
Ópticas	3
Venta de Colchones	3
Agencia de Motos	3
Alquiler de Autos	2
Estaciones de Gasolinas	2
Supermercados	2
Funerarias	2
Eventos Artísticos	2
Librerías	2
Decoración	2
Bienes y Raíces	2
Fábricas de Muebles	2
Remodelación	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Constructoras	1
Envío de Dinero	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Ventas por TV	1
Farmacias	1
Courier	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Agencia de Cobro	1
Cines	1
Perfumería	1
Servicios Profesionales	1
Agroquímicos	1
Total	682

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	6,975.90
FALTA DE INFORMACIÓN	7	5,964.00
COBRO INDEBIDO	6	3,950.68
VICIO OCULTO	4	6,815.29
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	7,433.31
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	4,243.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	1	1,738.50
DAÑO Y PERJUCIO	1	160.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
TOTAL	38	42,369.18

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

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	12	12,583.46
ACUERDO	5	5,625.25
RESOLUCIONES	3	4,590.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,189.33
TOTAL	22	24,988.04

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CANAAN DEVELOPMENT	2
HATO PINTADO HILL, S.A.	2
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
CJ BROKERS REAL ESTATE	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	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
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	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
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	1
PROCASA	1
THE SEA CLUB	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
TOTAL	38

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	112	51,325.74
MERCANCÍA DEFECTUOSA	36	12,373.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	2,605.50
FALTA DE INFORMACIÓN	3	718.94
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
VICIO OCULTO	1	1,685.26
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
TOTAL	160	69,007.91

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

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	122	58,256.20
ACUERDOS	40	15,489.27
RESOLUCIÓN	23	15,748.35
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	2,220.05
TOTAL	190	91,713.87

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	30
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	25
MULTIMAX	21
MULTITEK PACIFICO, S.A.	7
UNICA	6
DOIT CENTER	5
HOMETEK	5
E - VISION	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	4
MAX VISION	3
RODELAG	3
SONYTEC	3
ALMACÉN LEY'S	2
CASA GALA	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	2
SMART CENTER	2
WEI WEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
Casa Confort, S.A.	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
CONFORT	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
ELEKTRA PANAMA, S.A.	1
EMET GROUP, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES,S.A.	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MUNDO CELULAR,S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PUNTO G	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, .S.A.	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECH & HOUSE	1
Y D MOVIL	1
TOTAL	160

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	85	17,350.38
MERCANCÍA DEFECTUOSA	18	2,855.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	1,618.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	238.10
CUSTODIA DE BIEN	2	501.82
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1,485.16
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
TOTAL	113	24,206.31

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

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	52	9,845.35
ACUERDOS	23	5,113.78
RESOLUCIONES	8	2,021.60
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	74.88
TOTAL	84	17,055.61

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 2014**

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	5
DIGICEL	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
MOVISTAR	4
XPRESS CELL COMPUTER	4
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CITY MOVIL	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
METRO MOVIL, S.A.	2
MULTI SHOP	2
MULTI STORE	2
SMART CENTER	2
STAR MOBILE	2
VENTANAS PHONE MOI	2
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	2
12 Jin Xu Shop	1
6 LUCKY	1
6 UNIVERSAL	1
6S IN	1
AIDY SHOP	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN KIMY	1
BB SOLUTION'S	1
BEATEX MOBILES	1
BEAUTY CELL MODER	1
CABLE & WIRELESS	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL NUMBER ONE E INTERNET	1
CELL PHONE	1
CELL PLUS	1
CELL SHOP	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR STORE 3	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES JINXU SHOP	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
DOMINO CELL	1
DOMINO CELL CALIDAD Y SERVICIO	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
GIFT CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	1
GSM MOVIL	1
HAILEY 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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MULTI LINE	1
MUNDO FASHION	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
SMART MOBILES HD	1
Star Movil	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECHSAFE THE MP3 STORE	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
XTREME MOBILE	1
Y D MOVIL	1
TOTAL	113

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	6,298.25
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
COBRO INDEBIDO	1	175.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	363.80
TOTAL	15	8,778.03

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

Período: Enero - Marzo 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 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 - Marzo 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASA CONFORT	4
MUEBLERÍA JAMAR	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
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
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MULTI HOGAR	1
TOTAL	15

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	1,129.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
TOTAL	3	2,804.92

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

Período: Enero - Marzo 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 31 de abril 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 - Marzo 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	2	598.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	500.00
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
DAÑO Y PERJUICIO	1	335.54
TOTAL	6	2,531.17

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

Período: Enero - Marzo 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	4	2,815.72
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	45.84
TOTAL	5	2,861.56

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2014.

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

FUENTE: ACODECO