



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

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



Abril, 2016

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	287	46.7	408.40	117,209.44
Falta de información	69	11.2	597.83	41,250.40
Resolución de contrato	46	7.5	303.50	13,960.79
Incumplimiento de servicio	44	7.2	618.52	27,214.69
Incumplimiento de contrato	42	6.8	1,277.99	53,675.40
Rescindir contrato	21	3.4	169.16	3,552.37
Mercancía defectuosa	20	3.3	384.60	7,692.06
Anulación de contrato	19	3.1	203.89	3,873.92
Devolución de dinero	18	2.9	919.65	16,553.64
Cobro indebido	13	2.1	601.58	7,820.54
Veracidad de la publicidad	9	1.5	329.51	2,965.58
Custodia de bien	9	1.5	245.89	2,212.97
Daño y perjuicio	7	1.1	1,403.83	9,826.83
Venta engañosa	4	0.7	542.59	2,170.37
Vicio oculto	3	0.5	1,999.37	5,998.12
Abono retenido	2	0.3	1,152.09	2,304.17
Nota de crédito	1	0.2	85.59	85.59
TOTAL	614	100.0	518.51	318,366.88

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	197	31.5	458.19	90,262.59
Desistimiento/Devolución	91	14.6	444.03	40,406.54
Acuerdo en audiencia/Varios	67	10.7	306.27	20,520.05
Pendiente constancia desistimiento	45	7.2	429.72	19,337.38
Abandono	41	6.6	287.06	11,769.51
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	38	6.1	577.45	21,942.91
Resolución/Devolución	34	5.4	892.02	30,328.81
Resolución/Reemplazo	29	4.6	473.54	13,732.78
Acuerdo en audiencia/Reparación	18	2.9	582.22	10,479.92
Resolución/Reparar	15	2.4	508.83	7,632.43
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	15	2.4	452.64	6,789.59
Acuerdo/Reemplazo	14	2.2	477.89	6,690.41
Transacción extrajudicial	7	1.1	401.71	2,811.97
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	0.8	555.65	2,778.27
Acuerdo/Devolución	5	0.8	213.22	1,066.09
Resoluciones/Varios	2	0.3	2,185.88	4,371.75
Acuerdo/Reparación	1	0.2	359.00	359.00
Acuerdo	1	0.2	213.99	213.99
TOTAL	625	100.0	466.39	291,493.99

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 - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	66	27,485.60
Mercancía defectuosa	6	2,328.76
Falta de información	3	3,118.92
Veracidad de la publicidad	2	349.94
Incumplimiento de servicio	1	86.61
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
TOTAL	80	33,754.99

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	80	34,242.75
Acuerdo	27	12,713.21
Resolución	27	15,134.78
Transacción extrajudicial	1	325.00
TOTAL	135	62,415.74

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	9
PREMIER	8
DO IT CENTER	5
ELEKTRA	5
FOTO SONIDO	5
CASA GALA	4
UNICA	4
AUDIO FOTO	3
CONFORT	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
HOMETEK	2
PANAFOTO	2
BEST PRICE INTL, S.A.	1
BIARRTZ HOLDING, INC.	1
CASA CONFORT	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
CORPORACION ANCON	1
E-VISION	1
ELECTROCOM	1
FOTO PLAZA	1
FULL ELECTRINIC PANAMA, S.A.	1
HONG KONG COMPUTER	1
LG ELECTRONICS	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
PALACIO COMERCIAL	1
PHOTOVISION	1
PHOTURA	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
RODELAG	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE, S.A.	1
WEST HOUSE	1
TOTAL	80

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	52	13,984.42
Falta de información	3	215.17
Incumplimiento de servicio	2	350.00
Mercancía defectuosa	2	346.05
Venta engañosa	1	132.00
Custodia de bien	1	180.00
TOTAL	61	15,207.64

**CUADRO DE QUEJAS DE CELULARES RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL
PERIODO: ENERO - MARZO 2016**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	52	8,882.87
Transacción extrajudicial	1	480.00
Acuerdo	15	2,343.40
Resolución	7	1,981.28
TOTAL	75	13,687.55

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 - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ANDROID SOLUTION BH, S.A.	1
C & D CENTER	1
CEL MINA	1
CELL CORPORATION	1
CELL PLUS	1
CELL SHOPPING CENTER No.2	1
CELL TECHNOLOGY	2
CELL'S PLANET	1
CELULARES LA DOÑA	1
CELULARES SANG	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CLARO PANAMA	1
DOMINO CELL	5
ELECTRÓNICA TECNIMAX	1
FASHION CELL	1
Full Shopping	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL MOBILES	1
HD MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE,S.A	1
MASSA ELECTRONICS	1
MC CELULAR	1
METRO CELL, S.A.	1
MOBILE HOME 2	3
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE WAVE	1
MOBILTEK	1
MOVICELL	2
MOVIL PHONE, S.A.	3
MOVIL STOP	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
Nor Movil	1
REDPRECIO.COM	1
SMART CENTER	1
SMART PHONE	4
SONAM'S	1
Star Movil	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECNI-CELL	1
TIENDA VIRTUAL	1
TOP MOBILE CENTER	1
Xtreme Movil	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	61

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Incumplimiento de garantía	1	454.57
TOTAL	3	5,254.57

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
TOTAL	0	0.00

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 - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información	6	2,735.65
Incumplimiento de garantía	3	2,731.80
Daño y perjuicio	2	3,139.91
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
TOTAL	12	11,070.36

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

PERIODO: ENERO - MARZO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	5	2,554.07
Acuerdo	3	1,883.29
Resolución	4	4,245.62
TOTAL	12	8,682.98

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