



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

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

Mayo 2013



Junio, 2013

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
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@	2,103	955,688.33
Ene-Dic-12	2,279	1,139,867.71
Ene-May-13	895	452,617.32

@ Datos revisados.

Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
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-May-13	795	338,074.57

@ Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	524	58.5	482.70	252,932.69
FALTA DE INFORMACIÓN	72	8.0	557.21	40,119.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	71	7.9	566.46	40,218.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	44	4.9	838.71	36,903.03
RESOLUCIÓN / CONTRATO	43	4.8	36.41	1,565.51
COBRO INDEBIDO	24	2.7	386.23	9,269.41
DAÑO Y PERJUCIO	23	2.6	776.85	17,867.53
CUSTODIA DE BIEN	19	2.1	495.11	9,407.13
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	18	2.0	337.71	6,078.86
VENTA ENGAÑOSA	15	1.7	458.00	6,870.01
DEVOLUCIÓN DE DINERO	15	1.7	737.47	11,062.12
ANULACIÓN DE CONTRATO	13	1.5	435.90	5,666.70
VICIO OCULTO	10	1.1	1,351.07	13,510.70
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.3	314.73	944.18
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	201.60	201.60
TOTALES	895	100.0	505.72	452,617.32

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
DESISTIMIENTO	258	32.5	441.76	113,975.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	146	18.4	338.68	49,447.07
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	67	8.4	347.37	23,273.74
ABANDONO	66	8.3	372.20	24,564.91
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	65	8.2	350.31	22,769.98
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	37	4.7	441.76	16,345.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	25	3.1	489.32	12,232.96
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	24	3.0	745.79	17,898.89
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	21	2.6	660.55	13,871.61
ACUERDO	18	2.3	322.49	5,804.77
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	16	2.0	567.92	9,086.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	16	2.0	443.11	7,089.81
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	1.0	435.30	3,482.41
ACUERDO/REEMPLAZO	7	0.9	743.53	5,204.71
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	0.6	1,162.24	5,811.22
RESOLUCIONES/VARIOS	5	0.6	483.64	2,418.21
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	0.6	512.15	2,560.77
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.5	389.35	1,557.38
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.3	339.72	679.43
TOTALES	795	100.0	425.25	338,074.57

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-06-13. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 en el Departamento de Decisión de Quejas por Actividades

Período: Enero - Mayo 2013

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	218
Mueblería/Equipo Electrónico	81
Telefonía	68
Celulares	61
Almacén por Departamentos	58
Inmobiliarias	38
TV por Cable	33
Repuestos y Reparaciones (No autos)	30
Repuestos para autos	21
Agencia de autos	19
Almacén de Ropa y Calzados	19
Talleres de Reparación de Autos	17
Otros	15
Hoteles o Planes Vacacionales	14
Joyería/Rejería	14
Computadoras	12
Constructoras	12
Agencias de Viajes	10
Decoración	10
Ópticas	10
Agencia de Motos	10
Mueblerías	9
Supermercados	9
Servicios Profesionales	9
Clínicas	8
Universidades	8
Venta de Autos Usados	7
Escuelas/Colegio	7
Alquiler de Autos	5
Bienes y Raíces	5
Estaciones de Gasolinás	4
Internet	4
Lavaderías o Lavamáticos	4
Farmacias	4
Videojuegos	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Alarmas	2
Bancos	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Estudios de Fotografías	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Courier	2
Funerarias	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Grúas	2
Servicio de Intermediación	2
Cursos Varios	2
Remodelación	2
Armas	1
Herrerías	1
Lineas Aéreas	1
Restaurantes/Fondas	1
Materiales de Construcción	1
Ventas por TV	1
Salón de Belleza	1
Eventos Artísticos	1
Agencia de Cobro	1
Dentista	1
Venta de Colchones	1
Estacionamientos	1
Total	895

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	10	7,131.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	12,136.88
VICIO OCULTO	6	9,117.52
DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	2,967.92
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	7,177.28
COBRO INDEBIDO	2	3,022.72
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	720.00
TOTAL	38	43,408.05

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	10,826.83
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,550.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,120.00
TOTAL	14	13,496.83

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-13.

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 - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	4
CJ BROKERS	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
MYSTIC TOWN,S.A	2
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S. A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
F.H. PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S. A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACIÓN, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
MEGA LIVING REALTY	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
INCON REALTY GROUP	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS,S.A	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL,S.A	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
REY 4, S. A.	1
SUCASA	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
TOTAL	38

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	193	103,868.87
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4,252.95
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1,870.36
VENTA ENGAÑOSA	3	334.64
CUSTODIA DE BIEN	3	1,493.49
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,617.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	279.95
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	85.60
VICIO OCULTO	1	839.96
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	631.27
TOTAL	218	115,274.77

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	130	56,866.96
ACUERDOS	33	14,143.11
RESOLUCIÓN	19	10,772.67
TOTAL	182	81,782.74

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

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 - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	55
AUDIOFOTO	32
MULTIMAX	26
PREMIER UNIVERSE, S. A.	15
HOMÉTEK	8
PHOTURA	8
E - VISION, S.A.	4
ELEKTRA PANAMA, S.A.	4
PANACINE	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
GRUPO W. S.A.	3
SOUND N MUSIC	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
FOTO SONIDO	2
JACKIE AUDIO VIDEO	2
MAX VISION	2
UNICA	2
INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
CCMITS, S.A.	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DIASA	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL HOGAR	1
DOIT CENTER	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA VILLALOBOS	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S. A.	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	1
LUMICENTRO	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MICROMAC, S.A.	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
PACOSA	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
POWER PHONE	1
REFCO	1
RODELAG	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONAM S ALBROOK	1
SONICEL	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
TECNOTEK	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	218

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	50	11,770.11
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	1,505.67
FALTA DE INFORMACIÓN	3	895.60
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	32.99
CUSTODIA DE BIEN	1	374.49
TOTAL	61	14,578.86

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	39	6,999.69
ACUERDOS	21	3,882.33
RESOLUCIÓN	1	670.00
TOTAL	61	11,552.02

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

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 - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	7
GLOBAL MOBILE XPRESS	5
MOVIL PHONE, S. A.	5
DRAGON CELL	3
CELL CORPORATION	2
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	2
MANICELL	2
MULTI SHOP	2
SONICEL	2
TECNI CELL	2
CELULARES MOVIL Y MAS	1
BEAUTY CELL MODER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
CELL PLUS	1
CELL SHOP	1
CELULAR ANGELINA, S.A.	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.	1
CITY CELL	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION IN	1
GSM & COMPUTER	1
ITEKK CELULAR	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
MULTI STORE	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SUPER MOVIL	1
THE KOQUIS CELULAR	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
TOTAL	61

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	3,976.04
CUSTODIA DE BIEN	2	822.82
VICIO OCULTO	1	1,875.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
TOTAL	9	7,373.86

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	2	1,796.93
ACUERDOS	2	1,943.65
TOTAL	4	3,740.58

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

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 MUEBLERÍAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Mayo 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CORPORACIÓN ANCON, S.A.	2
CENTRO COREMU, S.A.	1
HOMECENTER	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
TOTAL	9

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 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 - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	3	2,058.43
ACUERDOS	2	2,260.01
TOTAL	5	4,318.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 7-06-13.

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 - Mayo 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	7,280.84
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,452.40
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
VICIO OCULTO	1	180.00
TOTAL	19	11,989.28

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	7	3,865.87
ACUERDOS	5	2,819.92
RESOLUCIÓN	2	2,819.63
TOTAL	14	9,505.42

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-13.

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

FUENTE: ACODECO