



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

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



Junio, 2016

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	452	43,8	430,19	194.446,19
Falta de información	135	13,1	601,87	81.252,56
Incumplimiento de servicio	94	9,1	602,12	56.599,61
Resolución de contrato	80	7,8	404,70	32.376,31
Incumplimiento de contrato	74	7,2	1.189,61	88.031,36
Cobro indebido	30	2,9	654,15	19.624,51
Mercancía defectuosa	30	2,9	367,94	11.038,18
Devolución de dinero	26	2,5	799,23	20.780,10
Rescindir contrato	26	2,5	210,88	5.482,89
Anulación de contrato	22	2,1	189,24	4.163,21
Custodia de bien	20	1,9	310,09	6.201,79
Veracidad de la publicidad	12	1,2	402,50	4.829,96
Daño y perjuicio	10	1,0	1.090,47	10.904,73
Vicio oculto	9	0,9	1.661,46	14.953,15
Venta engañosa	9	0,9	385,37	3.468,35
Abono retenido	2	0,2	1.152,09	2.304,17
Nota de crédito	1	0,1	85,59	85,59
TOTAL	1.032	100,0	539,29	556.542,66

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	293	28,8	456,85	133.857,26
Desistimiento/Devolución	150	14,7	489,00	73.350,56
Acuerdo en audiencia/Varios	126	12,4	306,38	38.603,66
Pendiente constancia desistimiento	80	7,9	342,87	27.429,84
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	64	6,3	676,40	43.289,28
Abandono	54	5,3	258,41	13.954,24
Resolución/Devolución	48	4,7	843,38	40.482,02
Resolución/Reemplazo	46	4,5	425,55	19.575,07
Acuerdo en audiencia/Reparación	38	3,7	503,98	19.151,27
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	38	3,7	441,80	16.788,46
Resolución/Reparar	22	2,2	505,33	11.117,27
Acuerdo/Reemplazo	21	2,1	410,40	8.618,31
Resoluciones/Varios	9	0,9	1.336,26	12.026,34
Transacción extrajudicial	9	0,9	499,54	4.495,88
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	9	0,9	374,15	3.367,38
Acuerdo/Devolución	6	0,6	373,84	2.243,04
Acuerdo/Reparación	2	0,2	324,50	649,00
Acuerdo	2	0,2	119,10	238,20
TOTAL	1.017	100,0	461,39	469.237,08

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 - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	107	49.848,50
Mercancía defectuosa	12	4.755,97
Falta de información	5	5.121,29
Veracidad de la publicidad	3	499,89
Incumplimiento de servicio	2	145,46
Cobro indebido	1	390,75
Venta engañosa	1	425,00
Devolución de dinero	1	299,57
Nota de crédito	1	85,59
TOTAL	133	61.572,02

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	100	44.340,20
Acuerdo	51	23.535,66
Resolución	39	21.200,01
Transacción extrajudicial	1	325,00
TOTAL	191	89.400,87

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 - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 julio de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	146
Electrodomésticos/equipos electrónicos	133
Almacén por departamentos	92
Celulares	92
Tv por cable	88
Mueblería/equipo electrónico	60
Comunicaciones	37
Hoteles o planes vacacionales	29
Repuestos y reparaciones (no autos)	25
Funerarias	23
Mueblerías	22
Taller de reparación de autos	20
Agencia de autos	19
Repuestos para autos	19
Opticas	18
Industrial	17
Decoración	15
Computadoras	13
Almacén de ropa y calzados	10
Supermercados	9
Equipo médico	8
Videojuegos	7
Agencia de motos	7
Ventas por internet	7
Ferreterías, materiales de construcción o similares	6
Joyería/Relojerías	6
Fábricas de muebles	6
Servicios Profesionales	6
Agencias de viajes	5
Lavanderías o lavamáticos	5
Escuelas / colegio	5
Material didáctico	5
Alquiler de autos	4
Estaciones de gasolineras	4
Clínicas	3
Envío de dinero	3
Venta de autos usados	3
Materiales de construcción	3
Útiles de oficinas	3
Eventos artísticos	3
Universidad	3
Almacén de bicicleta	2
Internet	2
Líneas aéreas	2
Transporte (fletes o similares)	2
Ventas por TV	2
Salón de belleza	2
Servicios de grúas	2
Distribuidoras e importadoras	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
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
Cursos de inglés	1
Motores (motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Restaurantes / fondas	1
Minisuper	1
Almacén de telas	1
Cursos especializados	1
Servicio de intermediación	1
Centros comerciales	1
Perfumería	1
Remodelación	1
TOTAL	1.032

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	21
PANAFOTO	9
FOTO SONIDO	7
PREMIER	7
CASA GALA	6
DO IT CENTER	6
ELEKTRA	5
E-VISION	4
PREMIER UNIVERSE, S.A.	4
UNICA	4
AUDIOFOTO	3
CONFORT	3
FOTO PLAZA	3
HOMETEK	3
PHOTURA	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
CITY MOVIL	2
RODELAG	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BEST PRICE INTL, S.A.	1
BIARTZ HOLDING, INC.	1
CANGURO	1
CASA CONFORT	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS VALENCIA, S.A.	1
DIGITAL CITY	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
L & M INC	1
LG ELECTRONICS	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MAX VISION	1
NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PHOTOVISION	1
POWER MUSIC INTERNACIONAL	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
SAMSUNG	1
SERFRASA, S.A.	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SOUND N MUSIC	1
TECH & HOUSE, S.A.	1
WEST HOUSE	1
TOTAL	133

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	78	22.059,12
Incumplimiento de servicio	4	633,40
Mercancía defectuosa	4	1.126,08
Falta de información	3	215,17
Custodia de bien	2	260,00
Venta engañosa	1	132,00
TOTAL	92	24.425,77

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	73	12.749,81
Acuerdo	32	5.988,02
Resolución	13	3.066,28
Transacción extrajudicial	1	480,00
TOTAL	119	22.284,11

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 - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	5
SMARTPHONE	4
MOBILE HOME 2	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
CEL MINA	2
CELL NUMBER ONE	2
DRAGON CELL	2
JIN XU SHOP	2
MOBILE WAVE	2
MOVICELL	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
SMART CENTER	2
TECNI-CELL	2
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
C & D CENTER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CANGURO	1
CELL CORPORATION	1
CELL PLUS	1
CELL SHOPPING	1
CELL SHOPPING CENTER	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL TECHNOLOGY SOLUTION WWW.COM	1
CELL'S PLANET	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES CELPER	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
CLARO PANAMA	1
DIGICEL	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
FASHION CELL	1
Full Shopping	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL MOBILES	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
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MUNDO CELULAR	1
MUNDO FASHION	1
Nor Movil	1
REDPRECIO.COM	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
Xtreme Movil	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	92

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio 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 - MAYO 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 - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	6	4.483,23
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
TOTAL	19	15.088,24

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

PERIODO: ENERO - MAYO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Acuerdo	9	5.684,75
Desistimiento	7	4.665,50
Resolución	6	6.959,46
TOTAL	22	17.309,71

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