



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Julio, 2017**



Agosto, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	611	38.9	422.02	257,851.53
Falta de información	349	22.2	440.58	153,763.59
Incumplimiento de servicio	123	7.8	559.37	68,802.48
Resolución de contrato	88	5.6	91.45	8,047.26
Incumplimiento de contrato	79	5.0	1,021.88	80,728.49
Mercancía defectuosa	52	3.3	419.61	21,819.54
Custodia de bien	40	2.5	529.45	21,178.18
Anulación de contrato	40	2.5	193.36	7,734.50
Cobro indebido	33	2.1	522.29	17,235.51
Devolución de dinero	33	2.1	443.62	14,639.57
Rescindir contrato	28	1.8	36.16	1,012.44
Daño y perjuicio	25	1.6	949.05	23,726.14
Veracidad de la publicidad	18	1.1	305.99	5,507.73
Abono retenido	17	1.1	612.85	10,418.48
Venta engañosa	17	1.1	415.79	7,068.40
Vicio oculto	16	1.0	1,483.62	23,737.88
Nota de crédito	3	0.2	502.82	1,508.45
TOTAL	1,572	100.0	461.06	724,780.17

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	238	22.4	401.04	95,448.29
Acuerdo en audiencia/Varios	224	21.1	216.26	48,442.57
Desistimiento/Devolución	142	13.4	330.80	46,973.91
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	102	9.6	757.97	77,312.60
Pendiente constancia desistimiento	78	7.3	444.59	34,677.96
Resolución/Devolución	72	6.8	924.42	66,558.28
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	45	4.2	344.55	15,504.89
Transacción extrajudicial	31	2.9	678.89	21,045.69
Resolución/Reemplazo	31	2.9	621.72	19,273.42
Abandono	31	2.9	331.25	10,268.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	30	2.8	740.54	22,216.08
Resolución/Reparar	13	1.2	780.35	10,144.58
Acuerdo/Reemplazo	13	1.2	387.41	5,036.37
Resoluciones/Varios	6	0.6	520.17	3,121.02
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	6	0.6	204.55	1,227.28
TOTAL	1,062	100.0	449.39	477,251.57

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL	
PERÍODO: ENERO - JULIO 2017	
Los datos se actualizan el 20 septiembre de 2017	
ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	199
Funerarias	182
Celulares	168
Inmobiliarias	159
Almacén por departamentos	109
Tv por cable	108
Mueblería/equipo electrónico	78
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	41
Mueblerías	35
Telefonía	35
Agencia de autos	34
Taller de reparación de autos	30
Repuestos para autos	29
Hoteles o planes vacacionales	20
Líneas aéreas	17
Venta de autos usados	17
Ventas por TV	17
Escuelas / colegio	17
Agencias de viajes	15
Salón de belleza	15
Almacén de ropa y calzados	14
Supermercados	14
Ópticas	14
Materiales de construcción	13
Joyería/Rejojerías	11
Distribuidoras e importadoras	11
Ferreterías, materiales de construcción o similares	10
Fábricas de muebles	10
Clínicas	9
Servicio de intermediación	9
Computadoras	7
Constructoras	7
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	7
Comunicaciones / internet	6
Lavanderías o lavamáticos	6
Farmacias	6
Servicios de instalación	6
Servicios Profesionales	6
Ventas por internet	6
Alquiler de autos	5
Eventos artísticos	5
Universidad	5
Alarmas	4
Casa de empeño	4
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	4
Bienes y raíces	4
Estudios de Fotografías	3
Industrial	3
Decoración	3
Cobranzas	2
Videojuegos	2
Dentista	2
Zapaterías	2
Reparación de casas	2
Agencia de motos	2

ACTIVIDAD	QUEJAS
Escuela de manejo	2
Lavautos	2
Animales	1
Bancos	1
Cursos de inglés	1
Financieras	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Panaderías / refresquerías	1
Minisuper	1
Servicios de transporte particular	1
Útiles de oficinas	1
Servicios de grúas	1
Centros comerciales	1
Centros de estéticas	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Franquicias	1
Agroquímicos	1
Material didáctico	1
TOTAL	1,572

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	160	71,599.90
Mercancía defectuosa	27	11,844.80
Falta de información	5	2,726.74
Veracidad de la publicidad	2	599.98
Incumplimiento de servicio	2	352.50
Custodia de bien	1	734.96
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
TOTAL	199	88,656.84

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	52	20,177.49
Acuerdo	29	14,235.16
Transacción extrajudicial	7	4,651.07
Resolución/Devolución	7	3,321.15
TOTAL	95	42,384.87

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006-07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - JULIO 2017**

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	20
PREMIER	19
PANAFOTO	17
ELEKTRA	13
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	11
FOTO SONIDO	11
PHOTURA	9
SUPER AUDIO	9
CASA GALA	8
RODELAG	7
ÚNICA	6
JIN XU SHOP	5
RAMTEC	5
AUDIOFOTO	4
REDPRECIO.COM	4
SOUND N MUSIC	3
SUPER MUEBLES	3
DIGITAL CITY	2
E-VISION	2
ZONATEKNO	2
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
DRAGON CELL	1
ELECTROCOM	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1
ESTEFANY MOVIL	1
FASHION MOVIL	1
FOTO PLAZA	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GRUPO CELPA, S.A.	1
HAPPY FASHION	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES LEY'S	1
KEN SHOP WINDOW	1
MAC STORE	1
MARINEG CONTRAINCENDIO PANAMA	1
MAX VISION	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL EXPRESS	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
PETUNIA Y JIMAN	1
PHOTOVISION ELECTRONICS, S.A.	1
PIRUETAS, S.A.	1
PREASA	1
PRIMO	1
SOFI MOVIL	1
SONAM'S	1
SUPER MOVIL	1
TAMEK S.A.	1
THE MARKETHOUSE, INC	1
TVIRTUAL 507	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
TOTAL	199
Fuente: ACODECO	

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	139	30,541.62
Incumplimiento de servicio	8	864.06
Custodia de bien	6	2,729.75
Mercancía defectuosa	6	1,771.31
Falta de información	2	1,031.00
Venta engañosa	2	741.15
Incumplimiento de contrato	2	100.00
Cobro indebido	1	225.00
Devolución de dinero	1	74.50
Anulación de contrato	1	43.30
TOTAL	168	38,121.69

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	61	14,180.24
Acuerdos	28	6,856.92
Resolución	14	4,696.18
Transacción extrajudicial	4	449.40
TOTAL	107	26,182.74

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS RECIBIDAS
EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	9
JIN XU SHOP	6
MOVIL PHONE, S.A.	5
TECNI CELL	5
CELL PLUS	4
DRAGON CELL	4
HS MOVILES	4
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
MUNDO CELULAR	4
CELL NUMBER ONE	3
CELL Y NOVEDADES JJ	3
CELULAR OUTLET	3
CELULARES CHINITO	3
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	3
GALAXY MOBILE	3
TOP MOBILE CENTER	3
BEST CELL	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CLARO PANAMÁ	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
GALAXY MOVIL	2
GEEK STORE	2
GIGA ALBROOK, S.A.	2
GLOBAL MOBILES	2
HI SKY PANAMÁ	2
KING MOVIL	2
METROCELL, S.A.	2
MICHELE MOVIL Y JOYERÍA	2
MOBILTEK	2
AMALEX MOVIL	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
ANDROID WORLD	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
CASA ESTRELLA	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MAX STORE	1
CELL MIX	1
CELL TECH INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULAR RUS	1
CELULAR WIN	1
CELULARES IN	1
CELULARES MC	1
CELULARES PANAMA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELULARES POPULARES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELULARES Y.H.	1
CELUOPTIONS DORADO	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOOK LATINOAMERICA, S.A.	1
CORPORACIÓN CAPITAN TEK, S.A.	1
CUMBRES E INC.	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DMC CELL CORP.	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRÓNICA TECNIMAX	1
ELEKTRO SAM 2	1
GALAXI ING	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
KING MOBIL CENTER	1
LO + DE MODA	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA MÓVIL, S.A.	1
METRO MOVIL	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE MARKET HD	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE SHOP	1
MOVI PLUS, S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL CITY, S.A.	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MÓVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MOVIPLUS	1
MU PHONE Y JY	1
MULTICELL WANG	1
NICE STORE	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
PUNTO MOVIL	1
REDPRECIO.COM	1
SAITEK	1
SKY MOVIL	1
SMART ZONE	1
SMARTTEC, S.A.	1
SONAM'S	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TECH MODE	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
WORLD CELLULAR	1
TOTAL	168

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	25	18,702.51
Incumplimiento de contrato	4	4,265.94
Custodia de bien	1	890.00
Mercancía defectuosa	1	642.00
Venta engañosa	1	428.00
Incumplimiento de servicio	1	393.75
Devolución de dinero	1	374.00
Falta de información	1	235.36
TOTAL	35	25,931.56

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	13	9,153.38
Acuerdos	7	9,092.54
Transacción extrajudicial	1	674.10
Resoluciones/Varios	1	556.83
TOTAL	22	19,476.85

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MUEBLES JAMAR	11
CASA GALA	2
COREMUSA	2
ÚNICA	2
COLCHONERIA PANAMA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DORMICENTER	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MINUETTO	1
MUEBLAS JAMAR	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLES MEME'S	1
PRIMO	1
SANBEL, S.A.	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
TOTAL	35
Fuente: ACODECO	

QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS		
NACIONAL		
PERIODO: ENERO - JULIO 2017		
Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017		
MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	7	10,779.67
Falta de información	5	3,696.69
Abono retenido	2	517.98
Venta engañosa	1	2,000.00
Devolución de dinero	1	500.00
Veracidad de la publicidad	1	155.15
TOTAL	17	17,649.49
Fuente: ACODECO		
CUADRO DE QUEJAS AUTOS USADOS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS		
PERIODO: ENERO - JULIO 2017		
RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	3	1,575.07
Resolución	1	2,500.00
TOTAL	4	4,075.07
NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006-07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.		
Fuente: ACODECO		

QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	13	12,640.90
Falta de información	7	3,687.83
Incumplimiento de servicio	3	4,115.38
Veracidad de la publicidad	2	1,240.04
Venta engañosa	2	736.73
Devolución de dinero	2	570.28
Abono retenido	2	450.00
Vicio oculto	1	1,604.56
Daño y perjuicio	1	191.92
Custodia de bien	1	129.85
TOTAL	34	25,367.49

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

PERIODO: ENERO - JULIO 2017

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
Resoluciones	18	19,285.26
Desistimiento	13	8,417.24
Acuerdo	10	5,292.22
Transacción Extrajudicial	1	1,611.40
TOTAL	42	34,606.12

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006-07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45 de 2007 POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	109	17.5	59,862.16
2016	302	48.4	371,459.57
2017	213	34.1	168,333.12
TOTAL	624	100.0	599,654.85

Fuente: ACODECO

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR POR AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER);
SEGÚN AÑOS
NACIONAL**

PERÍODO: 2015 - 2017 (hasta julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

AÑOS	QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/.)
2015 (oct-dic)	59	12.0	31,847.77
2016	273	55.4	285,698.50
2017	161	32.7	198,470.68
TOTAL	493	100.0	516,016.95

Fuente: ACODECO