



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

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

**Marzo, 2015**



**Abril, 2015**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Marzo 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	402	58.9	385.24	154,865.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	50	7.3	502.23	25,111.40
FALTA DE INFORMACIÓN	45	6.6	362.76	16,324.03
MERCANCÍA DEFECTUOSA	43	6.3	406.55	17,481.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	38	5.6	750.26	28,509.86
RESOLUCIÓN / CONTRATO	31	4.5	143.55	4,449.91
CUSTODIA DE BIEN	12	1.8	366.21	4,394.51
ANULACIÓN DE CONTRATO	11	1.6	228.82	2,516.98
VICIO OCULTO	11	1.6	1,135.90	12,494.86
DEVOLUCIÓN DE DINERO	10	1.5	820.63	8,206.33
COBRO INDEBIDO	9	1.3	317.50	2,857.48
DAÑO Y PERJUICIO	8	1.2	932.65	7,461.17
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	0.9	622.28	3,733.65
VENTA ENGAÑOSA	3	0.4	310.65	931.96
NOTA DE CRÉDITO	2	0.3	435.99	871.97
RESCINDIR CONTRATO	2	0.3	35.79	71.57
<b>TOTALES</b>	<b>683</b>	<b>100.0</b>	<b>425.01</b>	<b>290,283.13</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Marzo 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	166	35.2	378.35	62,806.75
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	67	14.2	307.60	20,609.04
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	62	13.1	412.85	25,596.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	62	13.1	291.59	18,078.49
ABANDONO	30	6.4	278.40	8,351.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	22	4.7	324.37	7,136.24
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	19	4.0	662.78	12,592.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	2.3	832.38	9,156.14
ACUERDO/REEMPLAZO	10	2.1	224.33	2,243.33
ACUERDO	5	1.1	125.79	628.95
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	1.1	314.75	1,573.76
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	0.6	479.65	1,438.96
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	3	0.6	529.64	1,588.93
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	0.6	244.89	734.68
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.4	1,298.15	2,596.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	395.89	395.89
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	209.72	209.72
<b>TOTALES</b>	<b>472</b>	<b>100.0</b>	<b>372.33</b>	<b>175,738.45</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 07-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

<b>Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas por Actividades</b>	
<b>NACIONAL</b>	
<b>Período: Enero - Marzo 2015</b>	
<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	182
Celulares	92
Almacén por Departamentos	73
Mueblería/Equipo Electrónico	40
Inmobiliarias	37
TV por Cable	37
Telefonía	29
Repuestos y Reparaciones (No autos)	23
Repuestos para autos	13
Almacén de Ropa y Calzados	12
Agencia de autos	11
Talleres de Reparación de Autos	10
Mueblerías	9
Decoración	9
Agencias de Viajes	7
Hoteles o Planes Vacacionales	7
Escuelas/Colegio	6
Bienes y Raíces	6
Otros	6
Computadoras	5
Joyería/Relojerías	5
Industrial	4
Ópticas	4
Envío de Dinero	3
Lavanderías o Lavamáticos	3
Supermercados	3
Venta de Autos Usados	3
Librerías	3
Universidades	3
Fábricas de Muebles	3
Alquiler de Autos	2
Constructoras	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Minisúper	2
Equipo Médico	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Dentista	2
Cursos Varios	2
Bancos	1
Casa de Empeño	1
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de Gasolinas	1
Herrerías	1
Internet	1
Comunicaciones e Internet	1
Ventas por TV	1
Videojuegos	1
Salon de Belleza	1
Útiles de Oficinas	1
Centros de Estéticas	1
Venta de Colchones	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Zapaterías	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>683</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Marzo 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	9,508.71
VICIO OCULTO	7	10,377.36
FALTA DE INFORMACIÓN	6	4,059.60
DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	3,562.20
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	3,409.66
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	96.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,766.12
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>33,229.95</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	8	4,599.57
ACUERDOS	3	5,315.16
RESOLUCIONES	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12,414.73</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 15-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS  
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Marzo 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKER	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	3
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
AMARILO	1
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC	1
FARBEN, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RKR INVESMENT S.A.	1
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	1
AGRO NAUTICA, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>
<b>FUENTE: ACODECO</b>	

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Marzo 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	148	70,887.33
MERCANCÍA DEFECTUOSA	21	11,320.12
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,622.61
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,080.65
VICIO OCULTO	2	1,022.50
NOTA DE CRÉDITO	2	871.97
VENTA ENGAÑOSA	1	711.55
CUSTODIA DE BIEN	1	180.00
COBRO INDEBIDO	1	30.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	8.56
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	<b>87,735.29</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	110	52,395.15
ACUERDOS	35	17,520.84
RESOLUCIÓN	3	1,242.92
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,302.04
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>72,460.95</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.**

**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 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	48
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	23
DOIT CENTER	13
PREMIER UNIVERSE, S.A.	13
MULTITEK PACIFICO (MULTIMAX), S.A.	10
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	9
CASA GALA	6
HOMETEK	5
FOTO SONIDO	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	4
ELEKTRA	3
PANACINE	3
PHOTURA INTERNACIONAL	3
TECH & HOUSE, S.A.	3
ELECTRONICA MUNDIAL	2
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
MAX VISION	2
RODELAG	2
SOUND' N MUSIC	2
UNICA	2
ASIA LATIN STORE	1
BUDDY'S HOME FURNISHING, S.A.	1
COMPAÑIA GOLY, S.A.	1
DAKA, S.A.	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER, S.A.	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
E-VISION, S.A.	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
Electronica Andys	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FLEXPAY HOME FURNISHINGS, S.A.	1
HIM, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
New Tcnology	1
PHOTOVISION	1
REFRI HOGAR PANAMA, S.A	1
SUPER AUDIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>
<b>FUENTE: ACODECO</b>	

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Marzo 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	79	13,884.09
MERCANCÍA DEFECTUOSA	6	757.42
CUSTODIA DE BIEN	3	792.99
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,160.57
FALTA DE INFORMACIÓN	2	571.34
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>17,166.41</b>

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

**Período: Enero - Marzo 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	45	7,982.25
ACUERDOS	18	3,292.41
RESOLUCIONES	2	311.37
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>11,586.03</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Marzo 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DOMINO CELL	4
MOBILTEK	4
MUNDO CELULAR	4
CELL PLUS	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	3
MOVICELL	3
3 JACC	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
Ji Xu Shop	2
MANICELL SUCURSAL Nº 1	2
MOVISTAR	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
STAR MOBILE	2
TELEFONICA MOVILES PANAMA, S.A.	2
WEI WEI DIGITAL	2
XPRESS CELL	2
AUDY SHOP	1
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	1
CELL TECHNOLOGY SOLUTION.WWW.COM	1
CELULAR CITY	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES IN	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y ELECTRÓNICA LA ESTRELLA	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	1
CHINA MOVIL	1
CITY MOVIL	1
COMPUTER & CELULARES	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
Electrónica Tecnimax	1
Enter Mix	1
EURO PERFUM PANAMA	1
EVOTECH	1
GIGA TECH, S.A.	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC PANAMA	1
GLOBAL MOVIL NET	1
INVERSIONES YH, S.A.	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO SUCURSAL Nº 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL PHONE, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
ORIENTAL SUPPLY	1
PHONE SHOP	1
SMART CENTER.	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECNI-CELL, S.A.	1
TECNOCOM Nº 1	1
Telefonica Moviles Panamá, S.A.	1
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>
<b>FUENTE: ACODECO</b>	

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Marzo 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	5,714.99
CUSTODIA DE BIEN	2	720.05
FALTA DE INFORMACIÓN	1	449.00
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6,884.04</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	7	3,358.43
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>3,358.43</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Marzo 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	2
TEMPO DESING, INC	2
CASA GALA	1
ELECTRA	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA PENONOME	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>
<b>FUENTE: ACODECO</b>	

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Marzo 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,866.85
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5,366.85</b>

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

**Período: Enero - Marzo 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,071.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2,071.00</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Marzo 2015*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,123.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	1,107.39
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	139.10
COBRO INDEBIDO	1	35.87
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>5,405.36</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	2	3,500.00
ACUERDO	1	99.21
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3,599.21</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 20-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2015.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**