



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

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



**Abril, 2017**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	247	37.7	407.55	100,664.69
Falta de información	122	18.6	630.62	76,935.88
Incumplimiento de servicio	57	8.7	385.22	21,957.73
Incumplimiento de contrato	38	5.8	1,168.93	44,419.27
Mercancía defectuosa	32	4.9	457.75	14,647.84
Resolución de contrato	32	4.9	170.64	5,460.44
Anulación de contrato	21	3.2	208.90	4,386.80
Devolución de dinero	18	2.7	248.92	4,480.56
Custodia de bien	17	2.6	418.17	7,108.81
Daño y perjuicio	13	2.0	868.22	11,286.89
Abono retenido	13	2.0	739.88	9,618.48
Cobro indebido	13	2.0	667.90	8,682.74
Rescindir contrato	13	2.0	32.06	416.80
Vicio oculto	6	0.9	1,411.08	8,466.47
Venta engañosa	5	0.8	649.15	3,245.73
Veracidad de la publicidad	5	0.8	214.67	1,073.36
Nota de crédito	3	0.5	502.82	1,508.45
<b>TOTAL</b>	<b>655</b>	<b>100.0</b>	<b>495.21</b>	<b>324,360.94</b>

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 - MARZO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	98	23.8	390.70	38,288.30
Desistimiento/Devolución	72	17.5	353.32	25,438.81
Acuerdo en audiencia/Varios	65	15.8	343.18	22,306.69
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	42	10.2	722.29	30,335.97
Pendiente constancia desistimiento	33	8.0	496.27	16,376.98
Resolución/Devolución	22	5.4	869.59	19,130.97
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	20	4.9	339.22	6,784.40
Acuerdo en audiencia/Reparación	18	4.4	703.22	12,658.02
Abandono	16	3.9	527.14	8,434.26
Transacción extrajudicial	13	3.2	605.92	7,876.90
Resolución/Reemplazo	4	1.0	331.38	1,325.51
Resoluciones/Varios	3	0.7	265.60	796.79
Resolución/Reparar	2	0.5	275.20	550.40
Acuerdo/Reemplazo	2	0.5	271.31	542.61
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.2	120.00	120.00
<b>TOTAL</b>	<b>411</b>	<b>100.0</b>	<b>464.64</b>	<b>190,966.61</b>

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 - MARZO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 mayo de 2017**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	85
Inmobiliarias	82
Celulares	68
Almacén por departamentos	54
Funerarias	53
Tv por cable	49
Mueblería/equipo electrónico	27
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	18
Telefonia	13
Taller de reparación de autos	12
Hoteles o planes vacacionales	11
Líneas aéreas	10
Mueblerías	10
Ventas por TV	10
Agencia de autos	8
Almacén de ropa y calzados	8
Computadoras	7
Joyería/Relojerías	7
Ópticas	7
Agencias de viajes	6
Ferreterías, materiales de construcción o similares	6
Escuelas / colegio	6
Fábricas de muebles	6
Lavanderías o lavamáticos	5
Supermercados	5
Venta de autos usados	5
Farmacias	5
Distribuidoras e importadoras	5
Repuestos para autos	4
Materiales de construcción	4
Servicios de instalación	4
Servicio de intermediación	4
Alquiler de autos	3
Clínicas	3
Constructoras	3
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	3
Bienes y raíces	3
Alarmas	2
Estudios de Fotografías	2
Comunicaciones / internet	2
Videojuegos	2
Salón de belleza	2
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	2
Zapaterías	2
Agencia de motos	2
Escuela de manejo	2
Bancos	1
Casa de empeño	1
Cobranzas	1
Cursos de inglés	1
Financieras	1
Motores (no autos)	1
Restaurantes / fondas	1
Servicios de transporte particular	1
Eventos artísticos	1
Dentista	1
Universidad	1
Centros de estéticas	1
Servicios Profesionales	1
Reparación de casas	1
Ventas por internet	1
Agroquímicos	1
Material didáctico	1
Lavautos	1
<b>TOTAL</b>	<b>655</b>

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 - MARZO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	62	25,177.39
Mercancía defectuosa	21	9,611.65
Venta engañosa	1	370.00
Nota de crédito	1	427.96
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>35,587.00</b>

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	30	10,717.60
Acuerdo	12	8,006.95
Transacción extrajudicial	2	1,563.19
Resolución/Devolución	1	726.65
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>21,014.39</b>

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 - MARZO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PANAFOTO	15
MULTIMAX	10
PREMIER	8
CASA GALA	7
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	6
AUDIOFOTO	4
FOTO SONIDO	4
PHOTURA	3
RAMTEC	3
RODELAG	3
ELEKTRA	2
RED PRECIO	2
DIGITAL CITY	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
JIN XU SHOP	1
KEN SHOP WINDOW	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
SONAM'S	1
SUPER AUDIO	1
TAMEK S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
UNICA	1
ZONATEKNO	1
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	57	12,414.52
Incumplimiento de servicio	6	825.00
Custodia de bien	3	1,343.27
Mercancía defectuosa	1	420.00
Falta de información	1	710.00
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>15,712.79</b>

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	26	6,061.38
Acuerdos	12	3,060.73
Resolución	2	606.61
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>9,728.72</b>

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 - MARZO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
FASHION MOVIL	7
JIN XU SHOP	5
TECNI CELL	3
CELULAR OUTLET	2
GALAXY MOBILE	2
GLOBAL MOBILES	2
HS MOVILES	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
TOP MOBILE CENTER	2
AMALEX MOVIL	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MIX	1
CELL PLUS	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL UNIVERSE	1
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR RUS	1
CELULARES CHINITO	1
CELULARES POPULARES	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOLOK LATINOAMERICA, S.A.	1
DIGITAL PLACE	1
DOMINO CELL	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRÓNICA ECOCELL CENTER	1
GALAXY MOVIL # 3	1
HISKY PANAMÁ, S.A.	1
KING MOVIL	1
LO + DE MODA N°2	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
METRO MOVIL	1
METROCELL, S.A.	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE MARKET HD	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE SHOP 2	1
MOVIL & FIESTA	1
MULTICELL WANG	1
MUNDO CELULAR	1
PCELL STORE TECNOLOGIA	1
SKY MOVIL	1
SMARTTEC, S.A.	1
SUNS MOBILE CENTER	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
WORLD CELLULAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Falta de información	2	2,592.00
Venta engañosa	1	2,000.00
Incumplimiento de garantía	1	975.07
Abono retenido	1	267.98
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5,835.05</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento/Devolución	1	500.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>500.00</b>

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 - MARZO 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	4	5,592.78
Venta engañosa	2	736.73
Devolución de dinero	1	100.00
Falta de información	1	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6,529.51</b>

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

**PERIODO: ENERO - MARZO 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	7	5,847.86
Acuerdo	5	802.92
Resoluciones	3	3,115.05
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>9,765.83</b>

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