



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

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



**Octubre, 2016**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	835	42.1	442.87	369,797.98
Falta de información	308	15.5	548.88	169,054.08
Incumplimiento de servicio	179	9.0	583.84	104,507.37
Resolución de contrato	142	7.2	360.76	51,227.59
Incumplimiento de contrato	126	6.4	1,004.43	126,558.49
Cobro indebido	90	4.5	458.62	41,275.57
Mercancía defectuosa	77	3.9	351.88	27,094.91
Custodia de bien	41	2.1	413.95	16,972.01
Devolución de dinero	36	1.8	692.56	24,932.04
Rescindir contrato	33	1.7	172.84	5,703.57
Anulación de contrato	32	1.6	205.49	6,575.79
Daño y perjuicio	23	1.2	763.24	17,554.52
Vicio oculto	20	1.0	1,453.25	29,065.09
Venta engañosa	18	0.9	408.21	7,347.74
Veracidad de la publicidad	15	0.8	366.99	5,504.81
Abono retenido	7	0.4	829.17	5,804.17
Nota de crédito	2	0.1	74.90	149.79
<b>TOTAL</b>	<b>1,984</b>	<b>100.0</b>	<b>508.63</b>	<b>1,009,125.52</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	564	31.1	392.24	221,223.00
Desistimiento/Devolución	270	14.9	472.90	127,682.37
Acuerdo en audiencia/Varios	228	12.6	293.51	66,920.72
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	122	6.7	681.87	83,188.14
Pendiente constancia desistimiento	115	6.3	351.72	40,447.27
Resolución/Devolución	94	5.2	926.71	87,110.30
Abandono	80	4.4	227.97	18,237.30
Resolución/Reemplazo	69	3.8	468.17	32,303.74
Acuerdo en audiencia/Reparación	65	3.6	557.01	36,205.42
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	64	3.5	452.10	28,934.44
Resolución/Reparar	37	2.0	614.09	22,721.24
Transacción extrajudicial	34	1.9	614.68	20,898.99
Acuerdo/Reemplazo	26	1.4	411.44	10,697.36
Resoluciones/Varios	19	1.0	1,086.39	20,641.42
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	11	0.6	324.61	3,570.67
Acuerdo/Devolución	7	0.4	488.58	3,420.03
Acuerdo/Reparación	3	0.2	1,031.32	3,093.96
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.1	505.00	1,010.00
Acuerdo	2	0.1	119.10	238.20
<b>TOTAL</b>	<b>1,812</b>	<b>100.0</b>	<b>457.25</b>	<b>828,544.57</b>

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 - SEPTIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	184	88,205.84
Mercancía defectuosa	30	13,131.24
Falta de información	8	5,868.52
Incumplimiento de servicio	5	1,219.54
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Vicio oculto	2	1,158.00
Venta engañosa	2	478.47
Cobro indebido	2	400.75
Custodia de bien	1	598.13
Devolución de dinero	1	299.57
Nota de crédito	1	85.59
Incumplimiento de contrato	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>111,945.54</b>

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	159	71,598.24
Acuerdo	78	36,012.96
Resolución	54	30,054.64
Transacción extrajudicial	4	2,913.73
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>140,579.57</b>

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MULTIMAX	34
PANAFOTO	27
PREMIER	26
FOTO SONIDO	15
DO IT CENTER	10
RODELAG	10
E-VISION	8
AUDIOFOTO	6
CASA GALA	6
ELEKTRA	6
PHOTURA	6
FOTO PLAZA	4
UNICA	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
CONFORT	3
HOMETEK	3
SAMSUNG	3
SONY	3
SOUND N MUSIC	3
TECH & HOUSE	3
BEST PRICE	2
CENTRAL ELECTRONICS	2
CITY MOVIL	2
DIGITAL CITY	2
LG ELECTRONICS	2
PHOTOVISION	2
SERVIDEALES	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CANGURO	1
CASA CONFORT	1
CINE MUNDO ELECTRONICO, S.A.	1
CITY CENTER	1
CITY MALL	1
COREMUSA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS VALENCIA, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA NEW CITY	1
FINANCIERA MUNDIAL INTERNACIONAL, S.A.	1
FULL ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GLOBAL AUDIO VIDEO	1
H. TZANETATOS INC.	1
HONG KONG COMPUTER	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
L & M INC	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MAX VISION	1
MULTI HOGAR	1
MULTI SERVICIOS DÍAZ	1
NUEVO ARTE CATÓLICO	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMÁ TOP SERVICES	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
PREMIER UNIVERSE, S.A.	1
RAENCO	1
RAMTEC	1
REPUESTOS TECNI PARTES	1
RIFAT S.A	1
SANKEY	1
SECURITIES TECHNOLOGY, CORP.	1
SERFRASA	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SUPER AUDIO	1
SUPER SONIDO	1
TAMEK S.A.	1
WEST HOUSE	1
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS  
NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 noviembre de 2016**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>QUEJAS</b>
Inmobiliarias	285
Electrodomésticos/equipos electrónicos	240
Celulares	194
Tv por cable	154
Almacén por departamentos	148
Mueblería/equipo electrónico	130
Funerarias	107
Telefonia	70
Agencia de autos	55
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	45
Taller de reparación de autos	43
Mueblerías	42
Hoteles o planes vacacionales	41
Repuestos para autos	35
Computadoras	27
Almacén de ropa y calzados	22
Ópticas	22
Supermercados	18
Decoración	18
Ventas por TV	16
Joyería/Relojerías	13
Agencia de motos	13
Clínicas	11
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	11
Alquiler de autos	10
Agencias de viajes	9
Lavanderías o lavamáticos	9
Ventas por internet	9
Ferreterías, materiales de construcción o similares	8
Videojuegos	8
Universidad	8
Fábricas de muebles	8
Venta de autos usados	7
Materiales de construcción	7
Farmacias	7
Eventos artísticos	7
Escuelas / colegio	7
Material didáctico	7
Cursos de inglés	6
Envío de dinero	6
Líneas aéreas	6
Servicios Profesionales	6
Constructoras	5
Estaciones de gasolinas	5
Servicio de intermediación	5
Cursos varios	5
Distribuidoras e importadoras	4
Centros de estéticas	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Remodelación	4
Comunicaciones / internet	3
Útiles de oficinas	3
Equipo médico	3
Servicios de grúas	3
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	3
Ventas de colchones	3
Zapaterías	3
Sedería/Sastrería	3
Almacén de bicicleta	2
Animales	2
Armas	2
Bancos	2
Motores (no autos)	2
Restaurantes / fondas	2
Minisuper	2
Salón de belleza	2
Industrial	2
Almacén de telas	2
Bienes y raíces	2
Servicios Eléctricos	2
Otros	2
Alarmas	1
Cooperativas	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Tiendas, abarroterías,bancos,kioscos, etc	1
Perfumería	1
Reparación de casas	1
Lavautos	1
<b>TOTAL</b>	<b>1,984</b>

Fuente: ACODECO



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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	161	48,074.29
Incumplimiento de servicio	10	1,996.15
Custodia de bien	9	2,026.10
Mercancía defectuosa	5	1,275.86
Falta de información	5	318.62
Veracidad de la publicidad	2	466.58
Daño y perjuicio	1	174.60
Venta engañosa	1	132.00
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>54,464.20</b>

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	116	21,051.72
Acuerdo	55	12,140.83
Resolución	19	6,066.44
Transacción extrajudicial	4	930.05
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>40,189.04</b>

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 - SEPTIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
DOMINO CELL	9
MOVIL PHONE, S.A.	8
MOVICELL	7
CELL PLUS	6
MOBILE HOME	5
TECNI CELL	5
DRAGON CELL	4
REDPRECIO.COM	4
SMARTPHONE	4
CABLE & WIRELESS PANAMA	3
CELL UNIVERSE	3
JIN XU SHOP	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	2
C & D CENTER	2
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL NUMBER ONE	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELULARES CELBERN	2
CELULARES LA DOÑA	2
CLARO PANAMA	2
ELECTRONICA TECNIMAX	2
GLOBAL MOBILES	2
METRO MOVIL	2
MOBILE WAVE	2
MOVIL EXPRESS	2
MOVISTAR	2
MUNDO FASHION	2
SMART CENTER	2
TOP MOBILE CENTER	2
ALMACEN MAX STORE	1
ALMACEN NOVERAMA, S.A	1
ALMACEN Y CELULARES IMPERIAL	1
AUDIOFOTO	1
BEAUTY CELL MODER	1
C&D CENTER	1
CANGURO	1
CAPITAN TECK	1
CASA DE CELULAR TONY	1
CASE MOVIL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL TECNOLOGY SOLUTION	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELL'S PLANET	1
CELECTRONICS	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES SANG	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELULARS IN	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1
CITEK	1
CITY MOVIL	1
COOL GADGETS & CELLS	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
E.MULTI STORE	1
ELEKTRO - SAM	1
EMPRESA CVT	1
EXPRESS CELL/LG ELECTRONICS PANAMÁ	1
FASHION CELL	1
FULL ELECTRINIC PANAMA, S.A.	1
Full Shopping	1
GANGAS SHOP	1
GIGA ALBROOK, S.A.	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES WRS	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPO CELL SHOOP	1
GRUPO MF	1
GSM MOVILES PANAMA	1
HD MOVIL	1
HIPER MEDIA STORE	1
INFINITY CELL SHOP	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE,S.A.	1
INVERSIONES BUKO CASH, S.A.	1
Inversiones Mundo Electrónico	1
INVERSIONES VE Y VE	1
JJK BROTHERS, S.A.	1
KING MOBIL CENTER	1
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	1
MASSA ELECTRONICS	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MOBILE INTERNATIONAL	1
MOBILE KINGDOM	1
MOBILE MARKET HD	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOBILE PLUS	1
MOBILTEK	1
MODAFONE	1
MOVI CELL STORE	1
MOVIL PRIMAX	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MUNDO CELULAR	1
NOR MOVIL	1
PHONE SHOP	1
PPA CENTER	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PUNTO CELULAR	1
SAMSUNG	1
SONAM'S	1
SONY	1
STAR MOBILE	1
STAR MOVIL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
SVT INTERNATIONAL CORP.	1
TECHNO CELL	1
TECNOMOVIL	1
TIENDA VIRTUAL	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	1
VISTA CELULAR	1
W BEST MOVIL	1
XPRESS CELL	1
XPRESS TECH STORE	1
XTREME MOVIL	1
Y D MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	2	4,800.00
Incumplimiento de garantía	2	904.18
Vicio oculto	1	2,485.54
Falta de información	1	1,850.00
Cobro indebido	1	500.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>10,539.72</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento/Devolución	1	1,498.00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1,498.00</b>

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 - SEPTIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	20	20,505.23
Incumplimiento de servicio	12	9,820.54
Falta de información	11	5,389.63
Mercancía defectuosa	4	1,195.93
Daño y perjuicio	2	3,139.91
Venta engañosa	2	1,100.00
Cobro indebido	2	147.98
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
Custodia de bien	1	1,292.92
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>45,055.14</b>

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

**PERIODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Resolución	12	14,959.12
Acuerdo	13	11,126.04
Desistimiento	9	5,240.50
Transacción extrajudicial	1	700.00
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>32,025.66</b>

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**