



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

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



Septiembre, 2016

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	741	41.7	433.94	321,548.76
Falta de información	281	15.8	526.00	147,805.00
Incumplimiento de servicio	150	8.4	606.15	90,922.93
Resolución de contrato	134	7.5	398.59	53,411.23
Incumplimiento de contrato	114	6.4	1,023.55	116,684.69
Cobro indebido	86	4.8	466.19	40,092.30
Mercancía defectuosa	71	4.0	368.64	26,173.16
Devolución de dinero	36	2.0	739.17	26,610.04
Custodia de bien	35	2.0	409.32	14,326.21
Rescindir contrato	30	1.7	185.99	5,579.56
Anulación de contrato	27	1.5	177.16	4,783.34
Daño y perjuicio	21	1.2	746.29	15,672.09
Vicio oculto	19	1.1	1,454.48	27,635.09
Venta engañosa	14	0.8	411.73	5,764.27
Veracidad de la publicidad	14	0.8	376.68	5,273.58
Abono retenido	4	0.2	1,038.54	4,154.17
Nota de crédito	2	0.1	74.90	149.79
TOTAL	1,779	100.0	509.60	906,586.21

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	491	30.9	396.09	194,480.12
Desistimiento/Devolución	241	15.2	470.68	113,433.71
Acuerdo en audiencia/Varios	200	12.6	305.26	61,051.66
Pendiente constancia desistimiento	108	6.8	356.04	38,452.08
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	103	6.5	675.51	69,577.31
Resolución/Devolución	80	5.0	887.63	71,010.75
Abandono	73	4.6	237.66	17,349.45
Resolución/Reemplazo	63	4.0	483.63	30,468.56
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	57	3.6	450.73	25,691.45
Acuerdo en audiencia/Reparación	55	3.5	543.32	29,882.59
Resolución/Reparar	32	2.0	632.77	20,248.72
Acuerdo/Reemplazo	24	1.5	406.84	9,764.17
Transacción extrajudicial	23	1.4	560.91	12,900.88
Resoluciones/Varios	15	0.9	1,252.76	18,791.40
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	11	0.7	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	2	0.1	119.10	238.20
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.1	460.00	460.00
TOTAL	1,589	100.0	455.56	723,885.71

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 - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	162	77,575.05
Mercancía defectuosa	27	12,694.75
Falta de información	7	5,665.27
Incumplimiento de servicio	4	636.39
Veracidad de la publicidad	3	499.89
Vicio oculto	2	1,158.00
Cobro indebido	2	400.75
Venta engañosa	1	425.00
Devolución de dinero	1	299.57
Custodia de bien	1	598.13
Nota de crédito	1	85.59
TOTAL	211	100,038.39

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	150	67,283.15
Acuerdo	71	32,914.44
Resolución	51	28,577.55
Transacción extrajudicial	2	1,485.28
TOTAL	274	130,260.42

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 - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MULTIMAX	30
PREMIER	23
PANAFOTO	21
FOTO SONIDO	14
DO IT CENTER	9
RODELAG	8
E-VISION	7
CASA GALA	6
ELEKTRA	6
AUDIOFOTO	5
FOTO PLAZA	4
PHOTURA	4
UNICA	4
CONFORT	3
HOMETEK	3
SAMSUNG	3
TECH & HOUSE	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
CENTRO DE AGENCIAS	2
CITY MOVIL	2
DIGITAL CITY	2
PHOTOVISION	2
SERVIDEALES	2
SONY	2
SOUND N MUSIC	2
ALMACEN Y ELECTRONICA POPULAR	1
BEST PRICE	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 ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
HONG KONG COMPUTER	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
L & M INC	1
LG ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
LG ELECTRONICS	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
SERFRASA	1
SONAM'S	1
SONYTEC	1
SUPER AUDIO	1
WEST HOUSE	1
TOTAL	211

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 octubre de 2016

ACTIVIDAD	QUEJAS
Inmobiliarias	264
Electrodomésticos/equipos electrónicos	211
Celulares	174
Almacén por departamentos	141
Tv por cable	133
Mueblería/equipo electrónico	115
Funerarias	101
Comunicaciones	63
Agencia de autos	43
Hoteles o planes vacacionales	38
Taller de reparación de autos	38
Mueblerías	36
Repuestos y reparaciones (no autos)	34
Repuestos para autos	32
Computadoras	22
Ópticas	21
Almacén de ropa y calzados	20
Decoración	18
Supermercados	17
Ventas por TV	17
Joyería/Relojerías	11
Agencia de motos	11
Alquiler de autos	10
Clínicas	10
Agencias de viajes	8
Ferreterías, materiales de construcción o similares	8
Videojuegos	8
Lavanderías o lavamáticos	7
Venta de autos usados	7
Materiales de construcción	7
Escuelas / colegio	7
Universidad	7
Fábricas de muebles	7
Material didáctico	7
Cursos de inglés	6
Envío de dinero	6
Transporte (fletes o similares)	6
Servicios Profesionales	6
Ventas por internet	6
Estaciones de gasolinás	5
Internet	5
Líneas aéreas	5
Farmacias	5
Cursos varios	5
Eventos artísticos	4
Servicio de intermediación	4
Centros de estéticas	4
Remodelación	4

ACTIVIDAD	QUEJAS
Constructoras	3
Útiles de oficinas	3
Equipo médico	3
Servicios de grúas	3
Distribuidoras e importadoras	3
Cursos especializados	3
Ventas de colchones	3
Zapaterías	3
Almacén de bicicleta	2
Animales	2
Armas	2
Bancos	2
Restaurantes / fondas	2
Salón de belleza	2
Industrial	2
Bienes y raíces	2
Servicios Eléctricos	2
Otros	2
Sederías	2
Alarmas	1
Comunicaciones / internet	1
Motores (motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Tiendas, abarroterías, kioscos, etc	1
Minisuper	1
Almacén de telas	1
Perfumería	1
Reparación de casas	1
Compras por internet	1
TOTAL	1,779

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	143	36,489.41
Custodia de bien	9	2,026.10
Incumplimiento de servicio	9	1,898.16
Mercancía defectuosa	5	1,275.86
Falta de información	5	318.62
Veracidad de la publicidad	1	235.35
Daño y perjuicio	1	174.60
Venta engañosa	1	132.00
TOTAL	174	42,550.10

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	101	17,814.96
Acuerdo	49	10,100.60
Resolución	17	4,766.44
Transacción extrajudicial	3	774.91
TOTAL	170	33,456.91

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 - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DOMINO CELL	8
MOVIL PHONE, S.A.	7
MOVICELL	6
CELL PLUS	5
MOBILE HOME	5
DRAGON CELL	4
SMARTPHONE	4
TECNI CELL	4
JIN XU SHOP	3
REDPRECIO.COM	3
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	2
AUTENTICA ELECTRONICS	2
C & D CENTER	2
CABLE & WIRELESS PANAMA	2
CEL MINA	2
CELL CORPORATION	2
CELL NUMBER ONE	2
CELL SHOPPING CENTER	2
CELL UNIVERSE	2
CELULARES CELBERN	2
CELULARES LA DOÑA	2
ELECTRONICA TECNIMAX	2
MOBILE WAVE	2
MOVISTAR	2
MUNDO FASHION	2
SMART 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
CASA DE CELULAR TONY	1
CASE MOVIL	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL TECHNOLOGY SOLUTION	1
CELL'S PLANET	1
CELECTRONICS	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES SANG	1
CELULARS IN	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES ERIC	1
CITEK	1
CITY MOVIL	1
CLARO PANAMA	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
E.MULTI STORE	1
ELEKTRO - SAM	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	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 ELECTRONICO	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
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
MONL EXPRESS 2	1
MOVI CELL STORE	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL PRIMAX	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MOVIL STOP	1
MUNDO CELULAR	1
NOR MOVIL	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
RED PRECIO	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
TECNICELL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TECNOMOVIL	1
TIENDA VIRTUAL	1
TOP MOBILE CENTER	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	1
VISTA CELULAR	1
XPRESS CELL	1
XPRESS TECH STORE	1
XTREME MOVIL	1
Y D MOVIL	1
Z.L. MOVIL	1
TOTAL	174

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	7	10,539.72

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

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

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 - AGOSTO 2016

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	17	18,438.25
Falta de información	10	4,389.63
Incumplimiento de servicio	5	4,276.99
Mercancía defectuosa	4	1,195.93
Daño y perjuicio	2	3,139.91
Cobro indebido	2	147.98
Incumplimiento de contrato	1	2,463.00
Custodia de bien	1	1,292.92
Venta engañosa	1	700.00
TOTAL	43	36,044.61

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2016

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
Resolución	12	14,959.12
Acuerdo	11	8,558.81
Desistimiento	9	5,240.50
Transacción extrajudicial	1	700.00
TOTAL	33	29,458.43

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006-07-08-09-10-11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.