

***REPORTE ESTADÍSTICO***  
***QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS***  
***Departamento de Decisión de Quejas***  
***Enero 2026***



***Febrero 2026***

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Devolución de dinero	30	49.2	13,167.58	395,027.43
Incumplimiento de garantía	10	16.4	80,633.90	806,339.00
Falta de información	10	16.4	28,330.46	283,304.56
Incumplimiento de contrato	5	8.2	86,143.36	430,716.82
Vicio oculto	2	3.3	31,589.09	63,178.17
Cláusula abusiva	2	3.3	19,000.00	38,000.00
Custodia de bien	1	1.6	16,084.90	16,084.90
Incumplimiento de servicio	1	1.6	3,500.00	3,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100.0</b>	<b>33,379.52</b>	<b>2,036,150.88</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	12	33.3	34,572.20	414,866.40
Desistimiento	11	30.6	17,150.10	188,651.15
Pendiente constancia Desistimiento	5	13.9	36,198.00	180,990.00
Abandono	3	8.3	2,731.67	8,195.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	2	5.6	22,976.83	45,953.65
Acuerdo en audiencia/Varios	2	5.6	200.59	401.18
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	1	2.8	179,910.00	179,910.00
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100.0</b>	<b>28,304.65</b>	<b>1,018,967.38</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2025; pero cerradas en el 2026, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: Departamento de Conciliación.**

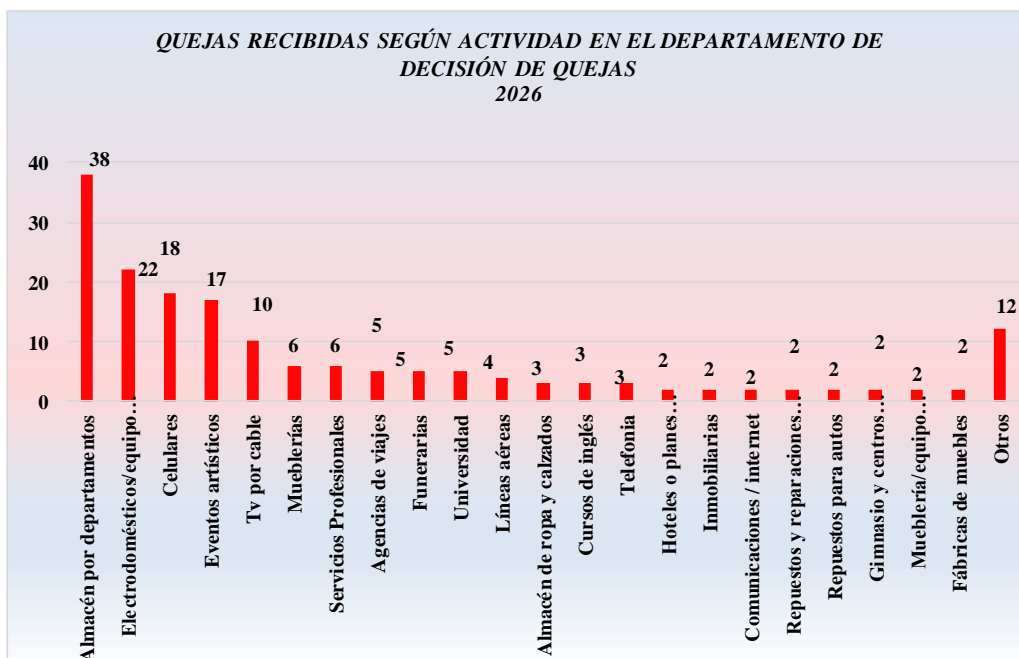
**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

ACTIVIDAD	QUEJAS
Almacén por departamentos	38
Electrodomésticos/equipos electrónicos	22
Celulares	18
Eventos artísticos	17
Tv por cable	10
Mueblerías	6
Servicios Profesionales	6
<b>Otros</b>	<b>56</b>
<b>TOTAL</b>	<b>173</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, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS, EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Vicio oculto	1	829.25
Devolución de dinero	1	225.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,054.25</b>

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

**PERÍODO: ENERO 2026**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	1	700.00
Acuerdo	1	674.10
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,374.10</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2024; pero cerradas en el 2025.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
BRUSEN S.A	1
INVERSIONES URBANAS DEL OESTE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

"OTROS" Incluye inmobiliarias con una (1) queja.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	19	10,274.85
Falta de información	2	400.20
Incumplimiento de servicio	1	55.00
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>10,730.05</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO 2026**

**Actualización el 20/01/2026**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdo	8	5,465.14
Desistimiento	4	1,406.98
Transacción extrajudicial	1	70.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>6,942.12</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y  
EQUIPOS ELECTRÓNICOS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL  
PERIODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PANAFOTO	10
MULTIMAX	3
PREMIER	3
<b>OTROS</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	10	2,485.99
Incumplimiento de servicio	3	125.00
Devolución de dinero	2	328.00
Falta de información	2	305.00
Resolución de contrato	1	30.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>3,273.99</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	8	2,355.80
Acuerdo	4	1,546.14
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>3,901.94</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
STARCELL PANAMA	2
<b>OTROS</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Nota: "Otros" incluyen agentes con una (1) queja.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	5	2,583.08
Devolución de dinero	1	120.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2,703.08</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	2	972.00
Acuerdo	1	1,621.05
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2,593.05</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2025; pero cerradas en el 2026.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.**

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

**PERIODO: ENERO 2026**

**Próxima act. a febrero el 20/03/2026**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES MODERNOS	2
OTROS	4
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Nota: "Otros" incluyen agentes con una (1) queja.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.