

REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas Junio 2012



Julio, 2012

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	832	424,570.59
Ene-Dic 07	1,530	671,653.30
Ene-Dic- 08	1,237	601,465.38
Ene-Dic-09 ©	1,316	632,050.27
Ene-Dic-10 ©	1,861	836,352.03
Ene-Dic-11©	2,104	955,688.33
Ene-Jun-12	1,111	586,918.63

© Datos revisados.

Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ©	393	165,106.75
Ene-Dic 07 ©	1,146	489,056.19
Ene-Dic- 08 ©	1,096	506,927.51
Ene-Dic-09 ©	1,168	528,644.37
Ene-Dic-10	1,666	696,124.08
Ene-Dic-11	1,798	746,847.82
Ene-Jun-12	1,012	475,883.52

© Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas por Actividades

Período: Enero - Junio 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	223
Mueblería/Equipo Electrónico	105
Celulares	97
Telefonía	79
Almacén por Departamentos	73
Otros	58
Inmobiliarias	42
TV por Cable	42
Constructoras	34
Repuestos y Reparaciones (No autos)	31
Bienes ty Raices	28
Agencias de Viajes	26
Talleres de Reparación de Autos	22
Repuestos para autos	19
Almacén de Ropa y Calzados	17
Joyería/Relojerías	15
Venta de Autos Usados	14
Agencia de autos	13
Hoteles o Planes Vacacionales	13
Clínicas	11
Computadoras	11
Servicios Profesionales	11
Estaciones de Gasolinas	8
Mueblerías	8
Supermercados	8
Ventas por TV	8
Universidades	8
Ópticas	8
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	7
Lavaderías o Lavamáticos	7
Distribuidoras e Importadoras	7
Escuelas/Colegio	7
Alquiler de Autos	5
Agencia de Motos	5
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Lineas Aéreas	3
Farmacias	3
Courrier	3
Centros de Estéticas	3
Materiales de Construcción	2
Videojuegos	2
Servicios de Ambulancias	2
Venta de Colchones	2
Zapaterías	2
Sederías	2
Casa de Empeño	1
Internet	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Funerarias	1
Imprentas	1
Útiles de Oficinas	1
Librerías	1
Decoración	1
Cursos Varios	1
Servicios Eléctricos	1
Total	1,111

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	587	52.8	531.64	312,073.90
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	108	9.7	489.13	52,825.68
FALTA DE INFORMACIÓN	107	9.6	552.32	59,097.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	102	9.2	667.11	68,044.79
RESOLUCIÓN / CONTRATO	66	5.9	101.46	6,696.26
DAÑOS Y PERJUICIOS	32	2.9	879.74	28,151.75
COBRO INDEBIDO	23	2.1	304.14	6,995.29
VENTA ENGAÑOSA	18	1.6	670.90	12,076.16
ANULACIÓN DE CONTRATOS	16	1.4	196.38	3,142.10
VICIOS OCULTOS	16	1.4	1,345.82	21,533.18
MERCANCÍA DEFECTUOSA	11	1.0	422.19	4,644.07
DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	1.0	472.92	5,202.15
CUSTODIA DE BIENES	7	0.6	485.03	3,395.20
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	0.5	444.55	2,222.75
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	19.50	19.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.1	798.00	798.00
TOTALES	1,111	100.0	528.28	586,918.63

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	285	28.2	553.31	157,693.33
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	158	15.6	421.65	66,620.14
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	132	13.0	383.03	50,560.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	100	9.9	328.36	32,835.64
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	86	8.5	414.23	35,623.37
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	48	4.7	583.23	27,995.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	47	4.6	516.52	24,276.64
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	42	4.2	573.45	24,084.90
ABANDONO	39	3.9	294.65	11,491.45
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	28	2.8	656.75	18,389.07
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	18	1.8	697.09	12,547.62
RESOLUCIÓN/REPARAR	13	1.3	649.92	8,448.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	12	1.2	263.71	3,164.52
ACUERDO	3	0.3	513.77	1,541.31
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	610.97	610.97
TOTALES	1,012	100.0	470.24	475,883.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-07-12. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2012.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	196	134,495.98
FALTA DE INFORMACIÓN	16	7,831.72
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,602.08
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
VENTA ENGAÑOSA	2	1,329.15
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1,883.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	259.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	966.20
TOTAL	223	148,784.64

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	89	65,715.44
ACUERDOS	57	35,380.45
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	29	15,879.71
RESOLUCIONES	23	18,935.43
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	3,333.62
ABANDONO	7	3,136.07
TOTAL	215	142,380.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-7-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	60
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	35
HOMETEK	18
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	11
MULTIMAX	11
PHOTURA INTERNATIONAL	9
PREMIER UNIVERSE, S.A.	9
PANACINE	6
TECH & HOUSE	6
FOTO SONIDO	5
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	4
MULTITEK PACIFICO, S.A.	4
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
SOUND N MUSIC	3
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	2
LEY'S	2
MACRO	2
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	2
TECHSAFE MP3 STORE	2
2011 CANADIAN, S.A.	1
77 UNIVERSE, S.A.	1
ALTA CUCINE	1
ASTRO AUDIO	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA GALA	1
CLIMA 2000	1
COMPAÑIA GOLY, S.A.	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DIASA	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
ELGA	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GEEK STORE	1
GRUPO W, S.A.	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
PHOTOVISIÓN	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
RODELAG	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
UNICA	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
TOTAL	223

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	9,364.21
FALTA DE INFORMACIÓN	10	8,895.98
VICIOS OCULTOS	9	13,001.05
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	7	7,486.80
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	700.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
TOTAL	42	41,181.04

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTOS	16	10,825.96
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
ACUERDO	6	8,682.71
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	850.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	2,500.00
TOTAL	33	29,246.27

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-07-12.

**incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ, S.A.	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
ANTOJO INMOBILIARIO, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
TOTAL	42

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	87	13,860.70
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,012.63
CUSTODIA DE BIENES	2	761.45
FALTA DE INFORMACIÓN	2	294.56
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	88.00
VENTA ENGAÑOSA	1	260.00
TOTAL	97	16,277.34

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	42	9,290.20
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	15	2,502.78
ACUERDOS	13	2,822.98
ABANDONO	7	1,632.54
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,296.70
RESOLUCIONES	5	1,638.50
TOTAL	89	19,183.70

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-7-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	13
MOVIL PHONE S.A.	8
MUNDO CELULAR	8
SMART PHONE METROMALL, S.A.	4
ASTROS 12	3
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
GANGA CELULAR	3
METRO MOVIL, S.A.	3
BEAUTY CELL	2
CELL PLUS	2
CELULAR SANG	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
GMS MOVILES PANAMA	2
NET@CEL	2
PUNTO CELULAR, S.A.	2
12 KING	1
12 PRINCES	1
3 JACC CELULARES & JOYERIAS	1
BB STORE	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL "R" US	1
CELL PARADOR	1
CELECTRONIC	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
ESTACIÓN MOVIL	1
FESTILANDIA	1
FIESTA MOVIL	1
GLOBAL CELL # 2	1
HAILEY MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
LUXMARCHE	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOVIL FAST	1
MOVILES NET WORD DE PANAMÁ, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES & CELL	1
NOVEDADES MOVIL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SERVINET.COM LA VÍA # 1	1
SERVINET.COM LA VÍA # 2	1
SONAM'S	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
TOTAL	97

FUENTE: ACODECO