

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Diciembre 2010**



Enero, 2011

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	828	422,846.94
Ene-Dic 07	1,532	671,980.16
Ene-Dic- 08	1,237	602,559.78
Ene-Dic-09	1,316	632,050.27
Ene-Dic-10	1,863	837,095.69

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 *	474	201,452.41
Ene-Dic 07 *	1,158	486,685.81
Ene-Dic- 08 *	1,080	496,560.99
Ene-Dic-09*	1,176	529,006.82
Ene-Dic-10	1,699	721,593.81

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	496
Celulares	252
Telefonía	149
TV por Cable	100
Mueblería/Equipo Electrónico	99
Almacén por Departamentos	97
Talleres de Reparación de Autos	66
Inmobiliarias	65
Repuestos y Reparaciones (No autos)	57
Hoteles o Planes Vacacionales	55
Computadoras	37
Mueblerías	29
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	27
Internet	27
Repuestos para autos	21
Agencias de Viajes	20
Joyería/Relojerías	17
Venta de Autos Usados	16
Decoración	16
Escuelas/Colegio	14
Ópticas	14
Clínicas	13
Agencia de autos	12
Almacén de Ropa y Calzados	12
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	12
Eventos Artísticos	11
Alquiler de Autos	8
Cursos Varios	8
Lavaderías o Lavamáticos	7
Videojuegos	7
Supermercados	6
Ventas por TV	6
Servicio de Intermediación	6
Universidades	6
Armas	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Materiales de Construcción	5
Centros de Estéticas	5
Herrerías	4
Alarmas	3
Estaciones de Gasolinas	3
Líneas Aéreas	3
Librerías	3
Animales	2
Bancos	2
Casa de Empeño	2
Constructoras	2
Farmacias	2
Funerarias	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Ambulancias	2
Cursos Especializados	2
Fábricas de Muebles	2
Centros Comerciales	2
Envío de Dinero	1
Estudios de Fotografías	1
Pinturas	1
Restaurantes/Fondas	1
Panaderías/Refresquerías	1
Courrier	1
Salon de Belleza	1
Equipo Médico	1
Servicios de Grúas	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Tarjeta de Crédito	1
Venta de Colchones	1
Total	1,863

FUENTE: ACODECO

Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas, por Motivos

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. de Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1,001	53.7	444.51	444,950.42
RESOLUCIÓN / CONTRATO	349	18.7	309.45	107,997.27
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	188	10.1	664.97	125,014.90
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	131	7.0	507.73	66,512.07
FALTA DE INFORMACIÓN	47	2.5	283.02	13,301.93
VENTA ENGAÑOSA	42	2.3	450.83	18,934.78
COBRO INDEBIDO	38	2.0	346.10	13,151.61
DAÑOS Y PERJUICIOS	38	2.0	888.61	33,766.99
CUSTODIA DE BIENES	24	1.3	369.25	8,861.94
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.2	1,417.83	4,253.48
CANCELACIÓN DE TARJETAS	2	0.1	175.15	350.30
TOTAL	1,863	100.0	449.33	837,095.69

Incluyen quejas recibidas de las diferentes Regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS**	No. de Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	443	26.1	395.32	175,124.65
ACUERDO	270	15.9	286.49	77,353.61
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	241	14.2	387.10	93,292.18
P/CONSTANT.DESIST	226	13.3	423.68	95,752.06
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	97	5.7	584.93	56,738.02
ACUERDO/REEMPLAZO	90	5.3	397.69	35,791.97
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	76	4.5	675.29	51,321.67
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	61	3.6	568.56	34,682.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	57	3.4	691.15	39,395.68
ACUERDO/REPARACIÓN	49	2.9	529.39	25,940.34
ABANDONADA	41	2.4	347.09	14,230.85
RESOLUCIÓN/REPARAR	25	1.5	593.11	14,827.77
DECLARA/RESUELTO	19	1.1	193.12	3,669.31
RESOLUCIÓN CONDENAR	2	0.1	1,335.70	2,671.40
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	779.04	779.04
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	22.95	22.95
TOTAL	1,699	100.0	424.72	721,593.81

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-01-11. Datos hasta el 31 de Diciembre 2010.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08,09 , pero cerradas en el 2010, incluyen quejas de 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 - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	445	223,394.50
VENTA ENGAÑOSA	12	9,224.91
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	2,520.66
RESOLUCIÓN / CONTRATO	9	3,286.77
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	6,142.98
FALTA DE INFORMACIÓN	4	517.57
COBRO INDEBIDO	3	154.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,543.48
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	822.01
TOTAL	496	247,607.36

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	144	65,594.39
P/CONSTANT.DESIST	71	36,137.92
ACUERDO/REEMPLAZO	56	24,416.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	41	15,908.08
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	25	13,833.48
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	23	11,831.79
ACUERDO/REPARACIÓN	20	9,683.42
ACUERDO	14	9,899.27
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	13	5,793.03
RESOLUCIÓN/REPARAR	7	3,633.89
ABANDONADA	6	2,629.33
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	3,267.45
RESOLUCIÓN CONDENAR	1	536.75
TOTAL	427	203,165.32

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 17-1-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09 ; pero cerradas en el 2010.

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 - Diciembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	73
ELEKTRA	45
AUDIO FOTO	59
RAENCO	25
MULTIMAX	23
DO IT CENTER	22
HOMETEK	18
CASA GALA	15
CENTRO DE AGENCIAS	15
PHOTURA	13
RODELAG	12
MACRO	11
FOTO SONIDO	10
CONFORT	8
TECH & HOUSE	8
SERFRASA	7
SOUND AND MUSIC	7
TITANTRONICS	7
DIGITAL CITY	6
PANACINE	6
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	5
PLATINA	5
UNICA	5
E-VISION,S.A.	4
EL PALACIO COMERCIAL	4
REFCO	3
TECNO VISION	3
CREDITOS BAHIA	2
ELECTRIC CITY	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
LG ELECTRONICS	2
LUMICENTRO	2
MAC STORE	2
PHOTOVISION	2
REFRI HOGAR	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SONICEL	2
SOUND N MUSIC	2
TECHSAFE	2
TITATRONIC	2
3 WAY TECHNOLOGY, LTD	1
ALMACEN ZONA LIBRE	1
ANCON STORE	1
BOMBASA	1
CAMARA SERVICES	1
CITYWATCH ELECTRONIC	1
COOL MART, S.A.	1
CP ELECTRONICS	1
CREDITOS CARIBE	1
DIMPELL, S.A.	1
DISTRIBUIDORA COLOBA, S.A.	1
EL FUERTE	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	1
ELECTRONIC HOME & SERVICES	1
ELECTRONICA DIGITAL SOUND	1
ELECTRONICA HONG KONG II S.A.	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
EVISION,S.A.	1
F1 SOLUTIONS	1
GAME MASTERS	1
HEMOCENTER	1
I-TEKK	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
LEY´S	1
MAX VISION	1
MUEBLERIA EL BAYANO, S.A.	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MULTITRONIX	1
NEW AGE TECHNOLOGY	1
PACOSA	1
PANACELL	1
PANASUR S.A.	1
PIRUETAS S.A	1
PLAZA DON JOSE	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REFRI-PARTE MARIA, S.A.	1
RHYTHMO & HOGAR	1
ROCK CITY	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SMARTPHONE, S.A.	1
SONY STILE	1
SPECIAL SUPPLY	1
SUPER XTRA	1
TECH AND HOUSE Y PANAMA TOP SERVIS	1
TECHNOLOGY.COM	1
TOTAL	496

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	34	26,068.35
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	16,969.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	10	13,260.70
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	4,922.10
COBRO INDEBIDO	1	60.00
VENTA ENGAÑOSA	1	100.00
TOTAL	65	61,381.05

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	21	12,110.80
DESISTIMIENTO	6	4,689.16
P/CONSTANT.DESIST	5	3,098.73
ACUERDO	4	5,014.21
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	405.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	1,510.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	672.06
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,500.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	100.00
TOTAL	42	30,100.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-12-10.

**incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2008, 2009; pero cerradas en el 2010.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS INV. CORP	5
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	4
DILINTER,S.A.	3
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	3
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LOS PRIMOS, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	2
SUCASA	2
27 LAS CIBELES, S.A.	1
27 ONASIA, S.A.	1
27 RESIDENCIAL, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP.	1
COLINAS DE LAS CUMBRES	1
CONSTRUCTORA CRIMSON S.A.	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	1
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
EYA'S REALTY INC.	1
GRANVIVIENDA	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PRO	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
MONTEROBLE, S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PH SAUSALITO GARDENS	1
PROCASA	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND CORP.	1
PROMOTORA SU CASA, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	1
R.P. HEALTH HI- TECH,INC,	1
REPARTO TOCUMEN	1
RESIDENCIAL LA VISTA, S.A.	1
SERGYHU,S.A.	1
SIVIS, S.A.	1
TEIDE-MDM QUADRAT, S.A.	1
TOTAL	65

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	193	26,577.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	20	2,312.05
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	1,361.47
VENTA ENGAÑOSA	8	1,227.44
FALTA DE INFORMACIÓN	7	1,041.39
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	942.97
CUSTODIA DE BIENES	4	484.22
COBRO INDEBIDO	2	91.88
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	870.11
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	2,500.00
TOTAL	252	37,408.53

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

Período: Enero - Diciembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	66	8,328.43
ABANDONADA	10	834.49
ACUERDO	37	3,004.67
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	1,904.62
ACUERDO/REPARACIÓN	7	1,376.91
ACUERDO/REEMPLAZO	12	2,093.93
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1,152.98
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	12	2,816.39
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	43	6,207.59
P/CONSTANT.DESIST	37	6,170.37
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	536.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	254.53
DECLARA/RESUELTO	10	616.08
TOTAL	252	35,297.48

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 17-1-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09 ; pero cerradas en el 2010.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	31
MOVICELL	18
CABLE & WIRELESS	16
CLARO PANAMA, S.A.	14
MUNDO CELULAR	10
TECNI CELL,S.A.	9
DIGICEL	8
SONICEL	6
ITC PANAMÁ	5
LUXMARCHE	5
NET@CELL´S	5
NOVEDADES KING MOVIL	5
SMARTPHONE, S.A.	5
CELL NUMBER ONE	4
GANGA CELULAR	4
I-TEKK	4
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	3
METRO MOVIL, S.A.	3
PANAMA CELULAR ONE NET	3
PUNTO CELULAR	3
TELEFONICA MOVISTAR	3
ALMACEN LAS MELLIZAS	2
CELL CORPORATION INT	2
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	2
CELL TECH INC.	2
CELLULAR COM	2
CELULANDIA	2
CELULAR H	2
CELULARES INTERNACIONALES	2
CELULARES SANG	2
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	2
ELY SHOP	2
MBMOVI	2
MULTI CELULAR #1	2
NETWORK COMMUNICATIONS	2
PANACELL	2
PRO-CELL	2
SUPER MOVIL	2
FASHION CELL	2
NOVEDADES C. LI	2
SERVINET.COM LA VÍA # 1	2
TECH SAFE MP3 STORE	2
UNICELL INC.	2
168 CELULARES	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELL PLUS	1
CELLS@NET	1
CELULAR EK, S.A.	1
CELULAR LI	1
CELULAR RUS	1
CELULARES PEDREGAL	1
CENTRO CELULARES VILLA LUCRE, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CENTRAL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DIGITALCELL	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
DRAGON CELL	1
E-VISION,S.A.	1
GIGA	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL CELL # 2	1
GSM & MUCHOMA	1
GSM YAYO	1
HAILEY MOVIL	1
HONG KONG CENTER AUDIO & VIDEO	1
IMPORTADORA MELISSA	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
ISADEL CELL PHONE,S.A.	1
LI CELULAR'S	1
MAGIC CELL & MAS	1
MAGIC PARTY	1
MASTERPHONE	1
MEGA CELULARES	1
MICELULAR	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOCATEL TECHNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVILES STORE	1
MULTIBUSINESS, S.A.	1
RM SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SERVI-TEKK	1
SERVINET. COM LA VIA # 2	1
SPEED TALK	1
TECNO VISION	1
TECNOCOM	1
THE CELL ZONE	1
VENTAS ELSYM	1
TOTAL	252

FUENTE: ACODECO