

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Noviembre 2011**



Diciembre, 2011

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

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

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	832	426,168.18
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-Nov-11	1,854	841,091.97

® Datos revisados.

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

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

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ®	478	203,996.03
Ene-Dic 07 ®	1,169	497,255.97
Ene-Dic- 08 ®	1,107	509,595.39
Ene-Dic-09 ®	1,172	529,612.77
Ene-Dic-10 ®	1,666	696,124.08
Ene-Nov-11	1,688	704,262.77

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	485
Celulares	245
Telefonía	148
Mueblería/Equipo Electrónico	120
TV por Cable	101
Inmobiliarias	87
Almacén por Departamentos	62
Repuestos y Reparaciones (No autos)	52
Hoteles o Planes Vacacionales	47
Repuestos para autos	44
Talleres de Reparación de Autos	43
Mueblerías	28
Venta de Autos Usados	26
Agencia de autos	24
Joyería/Relojerías	23
Escuelas/Colegio	22
Almacén de Ropa y Calzados	20
Computadoras	20
Otros	19
Internet	16
Agencias de Viajes	15
Universidades	14
Supermercados	12
Servicios Profesionales	12
Lavaderías o Lavamáticos	11
Transporte (Fletes o similares)	11
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	8
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	8
Eventos Artísticos	8
Decoración	8
Alquiler de Autos	7
Servicio de Intermediación	7
Clínicas	6
Estaciones de Gasolinas	6
Comunicaciones e Internet	6
Servicios de Ambulancias	5
Constructoras	4
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Materiales de Construcción	4
Ventas por TV	4
Farmacias	4
Courrier	4
Distribuidoras e Importadoras	4
Centros de Estéticas	4
Alarmas	3
Herrerías	3
Lineas Aéreas	3
Videojuegos	3
Funerarias	3
Ópticas	3
Animales	2
Salon de Belleza	2
Imprenta y Copiadoras	2
Cursos Especializados	2
Fábricas de Muebles	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Casa de Empeño	1
Envío de Dinero	1
Restaurantes/Fondas	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Equipo Médico	1
Librerías	1
Dentista	1
Bienes ty Raices	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Venta de Colchones	1
Servicios Públicos	1
Agencia de Motos	1
<i>Total</i>	1,854

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
Período: Enero - Noviembre 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1045	56.4	454.22	474,659.87
RESOLUCIÓN / CONTRATO	252	13.6	88.36	22,267.49
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	160	8.6	631.09	100,974.75
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	155	8.4	795.15	123,248.28
FALTA DE INFORMACIÓN	111	6.0	536.79	59,584.06
COBRO INDEBIDO	36	1.9	397.41	14,306.64
VENTA ENGAÑOSA	35	1.9	438.40	15,344.05
DAÑOS Y PERJUICIOS	27	1.5	739.86	19,976.10
CUSTODIA DE BIENES	18	1.0	404.98	7,289.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	0.5	163.61	1,636.05
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	0.2	28.35	85.04
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.1	1,550.00	1,550.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	170.00	170.00
TOTALES	1,854	100.0	453.66	841,091.97

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	453	26.8	448.07	202,976.18
ACUERDO	265	15.7	234.62	62,173.27
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	257	15.2	330.93	85,048.00
P/CONSTANT.DESIST	205	12.1	438.56	89,904.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	98	5.8	433.80	42,512.05
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	96	5.7	508.23	48,790.48
ACUERDO/REEMPLAZO	94	5.6	538.26	50,596.76
ABANDONADA	69	4.1	426.88	29,454.98
ACUERDO/REPARACIÓN	59	3.5	592.04	34,930.44
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	33	2.0	709.43	23,411.29
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	32	1.9	771.07	24,674.16
RESOLUCIÓN/REPARAR	19	1.1	446.07	8,475.25
DECLARA/RESUELTO	5	0.3	33.83	169.13
RESOLUCIONES/VARIOS	3	0.2	382.08	1,146.23
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	1,688	100.0	417.22	704,262.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-12-11. Datos hasta el 30 de Noviembre 2011.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 pero cerradas en el 2011, 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 - Noviembre 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	446	244,079.92
FALTA DE INFORMACIÓN	9	3,288.66
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	1,445.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	5,294.54
VENTA ENGAÑOSA	7	4,163.86
CUSTODIA DE BIENES	3	1,106.78
COBRO INDEBIDO	2	160.19
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	599.77
TOTAL	485	260,138.90

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

Período: Enero - Noviembre 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	154	78,531.59
ACUERDO	147	88,352.90
P/CONSTANT.DESIST	80	43,378.41
RESOLUCIONES	38	23,926.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	34	14,009.18
ABANDONADA	21	7,403.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	6,712.34
TOTAL	493	262,314.42

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-12-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

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 - Noviembre 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	88
AUDIOFOTO	49
ELEKTRA	33
RAENCO	30
MULTIMAX	25
CONFORT	20
HOMETEK	20
TECH & HOUSE	16
DO IT CENTER	15
CENTRO DE AGENCIAS	10
SOUND N MUSIC	9
SERFRASA	9
CASA GALA	7
PHOTURA	6
E-VISION,S.A.	6
PREMIER	6
TITANTRONICS	5
PANACINE	5
JACKIE AUDIO VIDEO	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	4
UNICA	4
PHOTOVISION	4
RODELAG	4
DIGITAL CITY	3
MACRO	3
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	3
GRUPO W, S.A.	3
TECHSAFE	3
FOTO PLAZA	3
FOTO SONIDO	3
ANCON STORE	2
CREDITOS BAHIA	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
ELGA	2
PLATINA	2
PROSESA	2
REFRI HOGAR	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SONICEL	2
TECHNOLOGY.COM	2
TECNI REPUESTOS	2
SONAM S	2
SAMSUNG	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
DIGITAL HOGAR	2
MAX VISION	2
INFOX-DIGITAL CENTER	1
CASA CONFORT, S.A.	1
LUMICENTRO	1
3WAY TECHNOLOGY, LTD.	1
BEAUTY GROUP INC	1
CASA COSMOSS	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COREMUSA	1
CORPORACION PRATO, S.A.	1
CRÉDI-MUEBLES (INVERSIONES ACOPABE, S.A.)	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DAEWOO ELECTRONICS (DAEWOO ELECTRONICA COMERC	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MULTITEK PACIFICO, S.A.	1
ECONOTECH	1
EL GULA , S.A.	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRIC CITY	1
ELECTRONICA JAPON (EJP ELECTRONICA, S.A.)	1
ELECTRONICA KENCO	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA Y FERRETERIA WAI	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
GALERIA LAFAYETTE	1
HI TECH DIGITAL	1
INTERNACIONAL DE PARTE ELECTROMECHANICA	1
INVERSIONES SAN BARTOLOME	1
LAMPARAS Y MAS	1
MACRO ELECTRONICA Y MUEBLES	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MULTI OFERTAS	1
MUNDO KODAK	1
MUSIX WORK, S.A.	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PENSA (DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ENXTRANJE	1
PREASA (PRODUCTOS DE REFRIGERACION Y AIRES AC	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REFRICENTER GROUP, S.A	1
RADIO SHACK (LA CASA DEL TELEFONO DE PANAMA,	1
SANKEY	1
SERVAL	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
SOUND DESIGN PANAMA	1
SUPER XTRA	1
VENTAS RICKY JELLY	1
TOTAL	485

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	42	42,972.57
FALTA DE INFORMACIÓN	23	16,954.52
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	12	13,301.80
COBRO INDEBIDO	4	3,951.95
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	809.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	1,487.72
VENTA ENGAÑOSA	1	2,050.00
TOTAL	87	81,527.56

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

Período: Enero - Noviembre 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	26	15,158.89
DESISTIMIENTO	13	10,936.06
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	11	10,920.91
P/CONSTANT.DESIST	5	8,420.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	5,923.54
ABANDONADA	3	3,326.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	4,675.61
ACUERDO	1	2,310.26
ACUERDO/REPARACIÓN	1	2,298.50
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,448.10
RESOLUCIONES/VARIOS	1	1,039.24
TOTAL	69	67,457.11

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-12-11.

*incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
Período: Enero - Noviembre 2011**

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS INV. CORP	8
PROMOTORA CASA PACIFICAS, S.A.	5
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	5
SUCASA, S.A.	3
AMERICAN DIVISION, INC.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
INVERSIONES MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
MI VIVIENDA, S.A	2
MULTIPROYECTOS	2
PROVIVIENDA	2
7400, S.A.	1
AMARILO PANAMA, S.A.	1
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
BETECH VIRZI	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BM REAL ESTATE INC.	1
BVH GROUP	1
C J BROKERS INV. CORP.	1
CASAS PACIFICAS	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA IMPERIAL, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES VITA BELLA, S.A.	1
MEGALIVING REALTY, S.A.	1
MIRA GROUP, S.A. (HAUS, S.A.)	1
MYSTIC TOWN, S.A.	1
PANAMA FLORIDA	1
PANAMADREAMS (DESARROLLO DE PROYECTOS INMOBIL	1
PROCASA	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA PRONTO CASA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROYECTOS GARANTIZADOS, S.A. (PROGARSA)	1
REPARTO TOCUMEN	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SILVER, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCAS	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO.S.A.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A.	1
TOTAL	87

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	215	35,659.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	1,403.96
VENTA ENGAÑOSA	6	1,602.84
FALTA DE INFORMACIÓN	5	604.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	867.53
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	114.90
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
TOTAL	245	40,293.24

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

Período: Enero - Noviembre 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	84	12,226.99
ACUERDO	61	11,410.73
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	47	6,891.70
P/CONSTANT.DESIST	38	6,027.34
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	20	2,398.64
RESOLUCIONES	15	2,628.27
ABANDONADA	9	1,301.64
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
TOTAL	275	42,922.26

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-12-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
Período: Enero - Noviembre 2011**

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	26
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	20
TECNICELL,S.A.	18
CABLE & WIRELESS	11
METRO MOVIL, S.A.	10
MUNDO CELULAR	8
DIGICEL	8
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	7
MOVIL PHONE, S.A.	6
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	5
LUXMARCHE	5
CLARO PANAMA, S.A.	5
CELL PLUS	4
DRAGON CELL	4
SMARTPHONE, S.A.	4
CELULAR SANG	3
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
NET@CELL'S	3
PANACELL	3
PUNTO CELULAR	3
SONICEL	3
NOVEDADES KING MOVIL	3
ALMACEN LAS MELLIZAS	2
CELL "R" US	2
CELL CORPORATION No.1	2
CELULAR JOSÉ	2
CELULARES NANDA	2
CELULARS IN	2
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	2
GIFT CELL	2
M. F. MOBILE	2
METROCELL, S.A.	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
SUPER MOVIL COMPANY	2
CELL CORPORATION INT	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	1
G.S.M. MOVILES PANAMA	1
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ARTPHONE METROMALL S	1
DISTRIBUIDORA CELL MAX	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
BEAUTY CELL	1
BLACK-BE-RRY WORLD	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELL TECH INC.	1
CELLECTRONIC	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES KING	1
CELULARES PRINCES	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMA	1
CITY CELULAR	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
E-VISION, S.A	1
ELECTRONICA "LOS ANDES, S.A."	1
ELEKTRA	1
FOTOGRAFIA Y COMP. EL DORADO	1
GANGA CELULAR	1
GEEK STORE	1
HEAVY CELL	1
HOMETEK	1
ITC PANAMA	1
MI CELULAR	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOBILE XPRESS	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVIL PHONE, S.A	1
MOVILES STORE	1
MOVIPLUS	1
MUNDO FASHION	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
NICOTRONICD CORP.	1
ONTEL	1
PANACEL COMUNICACIONES	1
PANAFOTO	1
PANAMA NETBUY	1
PHONE SHOP	1
PRO-CELL	1
PRODUCTOS MIXTOS PROMIX PANAMA, S.A.	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SMART CELULAR	1
TECNI-CELL	1
TECNOCOM	1
TELCEL.COM	1
WINS CELLNET	1
TOTAL	245

FUENTE: ACODECO