

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



Julio, 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	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	1,861	834,313.19
Ene-Jun-11	1,031	450,589.15

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*	1,667	697,931.67
Ene-Jun-11	1,012	396,160.05

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	281
Celulares	154
Telefonía	79
TV por Cable	61
Mueblería/Equipo Electrónico	47
Inmobiliarias	42
Talleres de Reparación de Autos	36
Repuestos y Reparaciones (No autos)	35
Almacén por Departamentos	31
Hoteles o Planes Vacacionales	27
Mueblerías	20
Repuestos para autos	16
Venta de Autos Usados	16
Agencia de autos	15
Internet	13
Escuelas/Colegio	13
Almacén de Ropa y Calzados	10
Joyería/Relojerías	10
Universidades	9
Computadoras	7
Transporte (Fletes o similares)	7
Alquiler de Autos	6
Clínicas	6
Lavaderías o Lavamáticos	6
Supermercados	6
Eventos Artísticos	6
Decoración	6
Agencias de Viajes	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Servicio de Intermediación	5
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Constructoras	3
Líneas Aéreas	3
Ventas por TV	3
Farmacias	3
Courrier	3
Alarmas	2
Animales	2
Estaciones de Gasolinas	2
Materiales de Construcción	2
Videojuegos	2
Salon de Belleza	2
Funerarias	2
Servicios de Ambulancias	2
Fábricas de Muebles	2
Ópticas	2
Envío de Dinero	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Industrial	1
Librerías	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Venta de Colchones	1
Otros	1
Total	1,031

FUENTE: ACODECO

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

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	570	55.3	434.25	247,523.22
RESOLUCIÓN / CONTRATO	159	15.4	94.34	15,000.73
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	91	8.8	822.99	74,892.05
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	91	8.8	616.72	56,121.63
FALTA DE INFORMACIÓN	51	4.9	532.71	27,168.37
DAÑOS Y PERJUCIOS	20	1.9	597.50	11,949.96
COBRO INDEBIDO	17	1.6	369.03	6,273.58
VENTA ENGAÑOSA	17	1.6	388.71	6,608.12
CUSTODIA DE BIENES	8	0.8	467.18	3,737.44
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.7	187.72	1,314.05
TOTALES	1,031	100.0	437.04	450,589.15

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	257	25.4	447.18	114,925.64
ACUERDO	173	17.1	235.94	40,817.81
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	151	14.9	323.55	48,856.18
P/CONSTANT.DESIST	136	13.4	375.82	51,110.85
ACUERDO/REEMPLAZO	55	5.4	517.62	28,469.10
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	53	5.2	385.17	20,413.91
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	52	5.1	387.97	20,174.44
ABANDONADA	50	4.9	399.69	19,984.66
ACUERDO/REPARACIÓN	33	3.3	518.78	17,119.64
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	19	1.9	782.92	14,875.43
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	18	1.8	776.51	13,977.26
RESOLUCIÓN/REPARAR	10	1.0	526.60	5,266.00
DECLARA/RESUELTO	5	0.5	33.83	169.13
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	1,012	100.0	391.46	396,160.05

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-07-11. Datos hasta el 30 de Junio 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 - Junio 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	256	135,663.03
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	3,517.58
FALTA DE INFORMACIÓN	5	2,421.27
VENTA ENGAÑOSA	4	1,951.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	239.40
CUSTODIA DE BIENES	2	545.03
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	599.77
COBRO INDEBIDO	2	160.19
TOTAL	281	145,097.89

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

Período: Enero - Junio 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	85	41,939.43
P/CONSTANT.DESIST	49	25,661.63
ACUERDO/REEMPLAZO	37	22,289.60
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	21	10,859.99
ACUERDO/REPARACIÓN	20	12,074.87
ABANDONADA	16	5,391.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	17	8,975.14
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	3,886.38
ACUERDO	11	4,982.41
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	12	11,397.69
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	9	6,218.14
RESOLUCIÓN/REPARAR	4	1,037.89
TOTAL	292	154,715.15

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-07-11.

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 - Junio 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	40
AUDIOFOTO	28
ELEKTRA	26
RAENCO	21
MULTIMAX	15
HOMETEK	11
TECH & HOUSE	10
DO IT CENTER	10
SOUND N MUSIC	8
CONFORT	8
SERFRASA	7
CASA GALA	6
CENTRO DE AGENCIAS	5
PHOTURA	4
TITANTRONICS	4
PREMIER	4
MACRO	3
JACKIE AUDIO VIDEO	3
E-VISION,S.A.	3
ANGON STORE	2
ELGA	2
PLATINA	2
TECHSAFE	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
FOTO PLAZA	2
FOTO SONIDO	2
PROSESA	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SONICEL	2
PANACINE	2
PHOTOVISION	2
TECNI REPUESTOS	2
UNICA	2
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	2
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA Y FERRETERIA WAI	1
GEEK STORE	1
PENSA (DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ENXTRANJE	1
SAMSUNG	1
CASA COSMOSS	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CREDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS BAHIA	1
DIGITAL HOGAR	1
DIGITAL CITY	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
ELECTRIC CITY	1
EL MACHETAZO	1
EL GULA , S.A.	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
MAX VISION	1
MULTI OFERTAS	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUNDO KODAK	1
PANAMA TOP SERVICES	1
REFRI HOGAR	1
RODELAG	1
TECHNOLOGY.COM	1
SERVAL	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONAM 'S	1
SOUND DESIGN PANAMA	1
SUPER XTRA	1
TOTAL	281

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	21	19,759.29
FALTA DE INFORMACIÓN	11	9,755.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	6	7,048.89
COBRO INDEBIDO	2	2,430.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	515.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
TOTAL	42	40,033.82

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

Período: Enero - Junio 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	13	5,201.00
DESISTIMIENTO	4	4,137.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	1,553.75
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,873.54
P/CONSTANT.DESIST	3	3,370.00
ABANDONADA	2	1,050.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	2,385.00
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,448.10
TOTAL	32	24,018.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-07-11.

**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 - Junio 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS INV. CORP	5
GRUPO PROVIVIENDA	3
AMERICAN DIVISION, INC.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
MULTIPROYECTOS	2
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
BETECH VIRZI	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BVH GROUP	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L.	1
GRUPO ED, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
MEGALIVING REALTY, S.A.	1
PANAMA FLORIDA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
SUCASA	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
TOTAL	42

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	136	20,280.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	606.16
VENTA ENGAÑOSA	5	1,533.30
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	151.04
FALTA DE INFORMACIÓN	2	59.97
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	280.00
TOTAL	154	22,951.22

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

Período: Enero - Junio 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	51	6,555.14
P/CONSTANT.DESIST	29	4,666.80
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	28	3,214.91
ACUERDO	19	1,684.97
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	2,543.81
ACUERDO/REEMPLAZO	8	1,795.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	1,396.04
ABANDONADA	7	1,280.60
ACUERDO/REPARACIÓN	5	526.45
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	271.87
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	528.20
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	224.05
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
TOTAL	173	24,725.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-07-11.

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 - Junio 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	16
TECNI CELL,S.A.	13
MOVICELL	13
CABLE & WIRELESS	10
DIGICEL	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	6
MUNDO CELULAR	5
LUXMARCHÉ	4
METRO MOVIL, S.A.	4
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
SONICEL	3
NET@CELL'S	3
CELULAR SANG	3
CELULARES NANDA	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
CELULAR JOSÉ	2
CELL "R" US	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
DRAGON CELL	2
CELL CORPORATION No.1	2
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	2
SMARTPHONE METROMALL, S.A.	1
MOVIPLUS	1
MOBILE XPRESS	1
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ALMACEN LAS MELLIZAS	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELULARES KING	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL PLUS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULARES AN116LINA, S.A.	1
CELULARS IN	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
GANGA CELULAR	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
HEAVY CELL	1
M. F. MOBILE	1
METROCELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MOVILES STORE	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
PANAFOTO	1
NICOTRONICD CORP.	1
PUNTO CELULAR	1
PRO-CELL	1
PRODUCTOS MIXTOS PROMIX PANAMA, S.A.	1
SERVINET. COM LA VIA # 1	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
TECNOCOM	1
ONTEL	1
WINS CELLNET	1
TOTAL	154

FUENTE: ACODECO