

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



**Mayo, 2010**

### 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	421,081.59
Ene-Dic 07	1,532	670,039.22
Ene-Dic- 08	1,238	602,652.17
Ene-Dic-09	1,316	632,050.27
Ene-Abr-10	539	266,743.45

### 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	473	201,176.52
Ene-Dic 07	1,155	486,173.49
Ene-Dic- 08	1,072	489,125.14
Ene-Dic-09	1,152	513,331.78
Ene-Abr-10	542	235,982.24

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Abril 2010**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	113
Celulares	65
Almacén por Departamentos	48
Comunicaciones/Telefonía	48
Talleres de Reparación de Autos	30
Mueblería/Equipo Electrónico	29
Inmobiliarias	20
Mueblerías	18
TV por Cable	16
Computadoras	14
Hoteles o Planes Vacacionales	13
Repuestos y Reparaciones (No autos)	12
Cursos de Inglés	9
Decoración	9
Opticas	7
Agencias de Viajes	6
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	6
Ventas por TV	6
Escuelas/Colegio	6
Almacén de Ropa y Calzados	5
Internet	5
Joyería/Relojerías	5
Venta de Autos Usados	5
Eventos Artísticos	4
Centros de Estéticas	4
Agencia de autos	3
Herrerías	3
Repuestos para autos	3
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Supermercados	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Videojuegos	2
Servicio de Intermediación	2
Alarmas	1
Animales	1
Bancos	1
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Estudios de Fotografías	1
Líneas Aéreas	1
Materiales de Construcción	1
Farmacias	1
Útiles de Oficinas	1
Tarjeta de Crédito	1
Universidades	1
Fábricas de Muebles	1
Cursos Varios	1
<b>Total</b>	<b>539</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Abril 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	285	53.0	149,259.49
RESOLUCIÓN / CONTRATO	153	28.4	62,000.74
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	42	7.8	27,561.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	3.7	16,556.39
FALTA DE INFORMACIÓN	14	2.6	1,570.52
COBRO INDEBIDO	7	1.3	1,003.82
VENTA ENGAÑOSA	7	1.3	1,653.46
CUSTODIA DE BIENES	5	0.9	2,251.64
DAÑOS Y PERJUCIOS	4	0.7	4,541.40
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.2	210.00
<b>TOTAL</b>	<b>538</b>	<b>100.0</b>	<b>266,609.45</b>

*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 - Abril 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO ( B/. )</b>
DESISTIMIENTO	154	28.4	57,168.16
ACUERDO	86	15.9	34,494.84
P/CONSTANT.DESIST	75	13.8	30,061.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	65	12.0	26,232.01
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	34	6.3	25,388.51
ACUERDO/REEMPLAZO	33	6.1	13,541.99
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	26	4.8	13,709.08
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	18	3.3	12,921.24
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	14	2.6	8,329.94
RESOLUCIÓN/REPARAR	11	2.0	5,038.04
ACUERDO/REPARACIÓN	10	1.8	5,375.00
ABANDONADA	9	1.7	1,120.26
DECLARA/RESUELTO	5	0.9	444.36
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.2	22.95
RESOLUCIÓN CONDENAR	1	0.2	2,134.65
<b>TOTAL</b>	<b>542</b>	<b>100.0</b>	<b>235,982.24</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-05-10. Datos hasta el 30 de Abril 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 - Abril 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	99	49,039.63
RESOLUCIÓN / CONTRATO	7	2,971.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,948.74
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	271.54
VENTA ENGAÑOSA	1	701.63
FALTA DE INFORMACIÓN	1	102.88
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>55,035.62</b>

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

*Período: Enero - Abril 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	48	21,852.29
P/CONSTANT.DESIST	17	8,267.92
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	11	4,822.90
ACUERDO/REEMPLAZO	10	4,206.96
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	5	3,291.33
ACUERDO	4	1,612.95
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	889.53
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	4	3,308.24
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	769.96
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	507.45
ACUERDO/REPARACIÓN	2	962.21
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>50,491.74</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 11-05-10.

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 - Abril 2010*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
AUDIO FOTO	18
PANAFOTO	15
ELEKTRA	10
MULTIMAX	5
RODELAG	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
FOTO SONIDO	3
HOMETEK	3
PLATINA	3
SOUND AND MUSIC	3
TITATRONIC	3
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	2
DIGITAL CITY	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
MACRO	2
PANACINE	2
PHOTURA	2
ANCON STORE	1
CAMARA SERVICES	1
CASA GALA	1
COOL MART, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
DIMPELL, S.A.	1
DO IT CENTER	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
EVISION,S.A.	1
F1 SOLUTIONS	1
GAME MASTERS	1
I-TEKK	1
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	1
LG ELECTRONICS	1
MAX VISION	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MULTITRONIX	1
PANACELL	1
PHOTOVISION	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
RAENCO	1
REFCO	1
RHYTHMO & HOGAR	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
SERFRASA	1
SONY STILE	1
TECH & HOUSE	1
TECNO VISION	1
UNICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Abril 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
RESOLUCIÓN / CONTRATO	15	15,369.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	6,692.66
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	525.00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>22,587.56</b>

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

**Período: Enero - Abril 2010**

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	3,219.80
ACUERDO	2	2,432.58
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	405.00
P/CONSTANT.DESIST	2	1,450.00
DESISTIMIENTO	1	525.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	1,510.04
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>9,542.42</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 11-05-10.

\*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 - Abril 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	2
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
DILINTER,S.A.	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
CJ BROKERS INV. CORP	1
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
GRANVIVIENDA	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND CORP.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
R.P. HEALTH HI- TECH,INC,	1
TEIDE-MDM QUADRAT, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Abril 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CLARO PANAMA, S.A.	8
TELEFONICA MOVISTAR	6
CELL NUMBER ONE	4
CABLE & WIRELESS	3
LUXMARCHE	3
MOVICELL	3
MUNDO CELULAR	3
CELULANDIA	2
DIGICEL	2
I-TEKK	2
NET@CELL'S	2
168 CELULARES	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELULARES INTERNACIONALES	1
CELULARES SANG	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
ELY SHOP	1
GANGA CELULAR	1
GLOBAL CELL # 2	1
ISADEL CELL PHONE,S.A.	1
MAGIC PARTY	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOCATEL TECNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
NETWORK COMMUNICATIONS	1
NOVEDADES C. LI	1
PANACELL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SERVINET.COM LA VÍA # 1	1
SERVINET.COM LA VIA # 2	1
SONICEL	1
SUPER MOVIL	1
TECNI CELL,S.A.	1
TECNO VISION	1
TECNOCOM	1
THE CELL ZONE	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

**FUENTE: ACODECO**