

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



Mayo, 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-Abr-11	677	275,788.00

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 *	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
Ene-Abr-11	707	277,530.64

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	186
Celulares	113
Telefonía	52
TV por Cable	43
Mueblería/Equipo Electrónico	37
Inmobiliarias	25
Talleres de Reparación de Autos	24
Repuestos y Reparaciones (No autos)	22
Almacén por Departamentos	20
Hoteles o Planes Vacacionales	15
Agencia de autos	10
Internet	8
Repuestos para autos	8
Universidades	8
Escuelas/Colegio	7
Almacén de Ropa y Calzados	6
Joyería/Relojerías	6
Transporte (Fletes o similares)	6
Decoración	6
Computadoras	5
Supermercados	5
Venta de Autos Usados	5
Eventos Artísticos	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Lavanderías o Lavamáticos	4
Mueblerías	4
Agencias de Viajes	3
Alquiler de Autos	3
Clínicas	3
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	3
Courrier	3
Servicio de Intermediación	3
Constructoras	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Ventas por TV	2
Videojuegos	2
Farmacias	2
Salon de Belleza	2
Funerarias	2
Animales	1
Estaciones de Gasolinas	1
Lineas Aéreas	1
Materiales de Construcción	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Librerías	1
Fábricas de Muebles	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Opticas	1
Otros	1
Total	677

FUENTE: ACODECO

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

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	376	55.5	410.41	154,315.28
RESOLUCIÓN / CONTRATO	101	14.9	66.53	6,719.67
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	62	9.2	658.14	40,804.76
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	55	8.1	612.82	33,705.00
FALTA DE INFORMACIÓN	35	5.2	532.25	18,628.59
DAÑOS Y PERJUCIOS	15	2.2	693.40	10,400.98
COBRO INDEBIDO	11	1.6	312.23	3,434.58
VENTA ENGAÑOSA	9	1.3	335.83	3,022.48
CUSTODIA DE BIENES	7	1.0	498.92	3,492.41
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	0.9	210.71	1,264.25
TOTALES	677	100.0	407.37	275,788.00

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	198	28.0	447.77	88,659.40
ACUERDO	105	14.9	222.22	23,333.17
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	103	14.6	333.94	34,395.79
P/CONSTANT.DESIST	92	13.0	361.41	33,249.45
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	40	5.7	356.25	14250.05
ACUERDO/REEMPLAZO	38	5.4	485.56	18,451.31
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	37	5.2	416.94	15,426.77
ABANDONADA	33	4.7	396.09	13,070.82
ACUERDO/REPARACIÓN	22	3.1	604.15	13,291.38
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	14	2.0	753.04	10,542.60
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	13	1.8	763.25	9,922.26
RESOLUCIÓN/REPARAR	8	1.1	348.86	2,790.90
DECLARA/RESUELTO	4	0.6	36.69	146.74
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	707	100.0	392.55	277,530.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-05-11. Datos hasta el 29 de Abril 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 - Abril 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	169	83,652.07
VENTA ENGAÑOSA	3	1,507.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	2,493.80
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,426.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	151.40
CUSTODIA DE BIENES	1	300.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	549.97
COBRO INDEBIDO	1	64.19
TOTAL	186	90,145.21

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

Período: Enero - Abril 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	62	27,600.38
P/CONSTANT.DESIST	33	16,377.56
ACUERDO/REEMPLAZO	25	14,631.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	13	6,534.16
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	14	7,909.13
ACUERDO/REPARACIÓN	15	9,844.58
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	9	7,849.64
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	3,072.66
ABANDONADA	10	2,066.21
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	7	4,843.14
ACUERDO	4	2,134.78
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1,010.89
TOTAL	204	103,874.34

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

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 - Abril 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ELEKTRA	20
AUDIOFOTO	20
PANAFOTO	14
PANAFOTO	13
RAENCO	9
MULTIMAX	9
HOMETEK	8
SOUND N MUSIC	7
DO IT CENTER	6
TECH & HOUSE	5
CONFORT	5
CENTRO DE AGENCIAS	4
PHOTURA	4
TITANTRONICS	4
PREMIER	3
SERFRASA	3
CASA GALA	3
ANCON STORE	2
ELGA	2
MACRO	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
SAMSUNG	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
DIGITAL HOGAR	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
E-VISION, S.A.	1
ELECTRIC CITY	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUNDO KODAK	1
PANACINE	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PHOTOVISION	1
REFRI HOGAR	1
TECNI REPUESTOS	1
SERVAL	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONAM 'S	1
SUPER XTRA	1
UNICA	1
TOTAL	186

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	5,303.75
FALTA DE INFORMACIÓN	7	6,495.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	3,890.15
COBRO INDEBIDO	2	2,430.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
TOTAL	25	18,643.90

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

Período: Enero - Abril 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	8	3,701.00
DESISTIMIENTO	4	4,137.30
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,873.54
ABANDONADA	2	1,050.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	555.00
P/CONSTANT.DESIST	2	1,220.00
TOTAL	22	14,536.84

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-05-11.

**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 - Abril 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS INV. CORP	4
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
AMERICAN DIVISION, INC.	1
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
MULTIPROYECTOS	1
PANAMA FLORIDA	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SUCASA	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
TOTAL	25

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	100	14,080.37
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	397.74
VENTA ENGAÑOSA	3	941.50
FALTA DE INFORMACIÓN	2	96.11
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	280.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	24.99
TOTAL	113	15,860.71

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

Período: Enero - Abril 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	38	4,743.71
P/CONSTANT.DESIST	23	3,541.31
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	18	2,225.53
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	1,098.62
ACUERDO	11	1,652.80
ACUERDO/REEMPLAZO	6	1,394.06
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	909.55
ACUERDO/REPARACIÓN	3	606.67
ABANDONADA	3	261.45
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	271.87
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	528.20
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	224.05
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
TOTAL	125	17,494.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 6-05-11.

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 - Abril 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	14
TECNI CELL,S.A.	11
MOVICELL	9
CABLE & WIRELESS	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	5
DIGICEL	5
LUXMARCHE	3
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
MUNDO CELULAR	3
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	3
SONICEL	3
NET@CELL`S	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
CELULAR SANG	2
METRO MOVIL, S.A.	2
MOVIL PHONE, S.A.	2
ALMACEN LAS MELLIZAS	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELL CORPORATION No.1	1
CELL PLUS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULARES AN116LINA, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	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
NICOTRONICD CORP.	1
PUNTO CELULAR	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
TECNOCOM	1
ONTEL	1
WINS CELLNET	1
TOTAL	113

FUENTE: ACODECO