

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas Abril 2012**



Mayo, 2012

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

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	832	424,570.59
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-Dic-11	2,103	955,448.33
Ene-Abr-12	769	399,167.43

@ Datos revisados.

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

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

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-Dic-11	1,798	746,847.82
Ene-Abr-12	645	289,325.19

@ Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	163
Mueblería/Equipo Electrónico	71
Celulares	61
Almacén por Departamentos	54
Telefonía	53
Inmobiliarias	37
Otros	35
Constructoras	33
TV por Cable	30
Repuestos y Reparaciones (No autos)	26
Agencias de Viajes	18
Talleres de Reparación de Autos	15
Repuestos para autos	13
Joyería/Relojerías	12
Agencia de autos	8
Almacén de Ropa y Calzados	8
Computadoras	8
Venta de Autos Usados	8
Ventas por TV	8
Distribuidoras e Importadoras	7
Servicios Profesionales	7
Clínicas	6
Estaciones de Gasolinas	6
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Lavaderías o Lavamáticos	6
Mueblerías	6
Universidades	6
Supermercados	5
Agencia de Motos	5
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Ópticas	4
Alquiler de Autos	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Farmacias	3
Courrier	3
Escuelas/Colegio	3
Centros de Estéticas	3
Lineas Aéreas	2
Materiales de Construcción	2
Videojuegos	2
Bienes ty Raices	2
Venta de Colchones	2
Zapaterías	2
Casa de Empeño	1
Comunicaciones e Internet	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Útiles de Oficinas	1
Librerías	1
Decoración	1
Servicios de Ambulancias	1
Cursos Varios	1
Servicios Eléctricos	1
Total	769

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	415	54.0	522.78	216,955.66
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	82	10.7	481.56	39,488.02
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	68	8.8	698.13	47,472.86
FALTA DE INFORMACIÓN	67	8.7	493.99	33,097.04
RESOLUCIÓN / CONTRATO	47	6.1	97.90	4,601.23
DAÑOS Y PERJUCIOS	20	2.6	652.46	13,049.25
COBRO INDEBIDO	14	1.8	263.01	3,682.18
VICIOS OCULTOS	14	1.8	1,420.08	19,881.13
VENTA ENGAÑOSA	11	1.4	596.84	6,565.28
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	1.2	521.46	4,693.15
MERCANCÍA DEFECTUOSA	8	1.0	505.99	4,047.89
CUSTODIA DE BIENES	6	0.8	482.41	2,894.45
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	0.5	220.99	883.97
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.4	611.94	1,835.82
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	19.50	19.50
TOTALES	769	100.0	519.07	399,167.43

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	203	31.5	506.22	102,761.82
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	97	15.0	381.43	36,998.28
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	86	13.3	333.31	28,664.58
ACUERDO EN AUDIENCIA / VARIOS	64	9.9	388.95	24,892.61
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	52	8.1	354.84	18,451.72
ABANDONADA	26	4.0	297.86	7,744.23
ACUERDO EN AUDIENCIA / REEMPLAZO	26	4.0	480.92	12,504.02
ACUERDO EN AUDIENCIA / REPARACIÓN	25	3.9	636.22	15,905.38
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE DINERO	20	3.1	558.87	11,177.45
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	19	2.9	595.27	11,310.08
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	1.6	976.50	9,765.01
RESOLUCIÓN/REPARAR	9	1.4	723.73	6,513.54
ACUERDO EN AUDIENCIA / ACLARACIÓN	4	0.6	121.05	484.19
ACUERDO	3	0.5	513.77	1,541.31
RESOLUCIÓN VARIOS	1	0.2	610.97	610.97
TOTALES	645	100.0	448.57	289,325.19

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-05-12. Datos hasta el 31 de Mayo 2012

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, 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 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	143	90,305.08
FALTA DE INFORMACIÓN	10	6,442.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,602.08
VENTA ENGAÑOSA	2	1,329.15
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	1,883.24
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	966.20
TOTAL	163	102,945.67

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	54	25,242.03
ACUERDO	32	13,529.95
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	26	11,210.61
RESOLUCIONES	17	12,067.09
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	3,269.43
DESISTIMIENTO/DEVOLUCION	6	4,569.96
ABANDONADA	5	2,590.43
TOTAL	149	72,479.50

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-5-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

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 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	46
AUDIO FOTO	30
HOMETEK	15
MULTIMAX	9
PHOTURA INTERNATIONAL	7
ELEKTRA	7
PREMIER UNIVERSE, S.A.	6
TECH HOUSE	6
PANACINE	5
DIGITAL CITY	2
FOTO SONIDO	2
LEY'S	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
PREMIER	2
TECHSAFE THE MP3 STORE	2
MACRO	2
RAENCO	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
ASTRO AUDIO	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP.	1
ELGA	1
ESTRELLA ELECTONICA, S.A.	1
GRUPO W, S.A.	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SOUND N MUSIC	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
TOTAL	163

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	9,314.21
VICIOS OCULTOS	9	13,001.05
FALTA DE INFORMACIÓN	7	5,415.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	6	5,846.80
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	700.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
TOTAL	37	36,011.04

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	2,909.38
DESISTIMIENTO	3	2,385.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	3,109.94
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DE	1	50.00
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLU	1	2,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA / REPARA	1	2,456.45
TOTAL	16	13,410.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-05-12.

*incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
TOTAL	37

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	54	8,896.49
CUSTODIA DE BIENES	2	761.45
FALTA DE INFORMACIÓN	2	294.56
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	604.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	88.00
TOTAL	61	10,644.95

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	19	2,677.07
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	9	3,175.73
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	9	1,082.97
ACUERDO	8	948.88
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	357.15
RESOLUCIONES	4	1,344.69
ABANDONADA	3	0.00
TOTAL	57	9,586.49

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-5-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	10
MUNDO CELULAR	7
MOVIL PHONE S.A.	6
CELULAR SANG	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
GMS MOVILES PANAMA	2
NET@CEL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
3 JACC CELULARES & JOYERIAS	1
ASTROS CELULARES	1
BEAUTY CELL	1
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL PARADOR	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CENTRO CELULARES CALIDONIA	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
HAILEY MOVIL	1
LUXMARCHE	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOVILES NET WORD DE PANAMA, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES MOVIL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SMART PHONE METROMALL, S.A.	1
SMART PHONE, S.A.	1
SONAM'S	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
TOTAL	61

FUENTE: ACODECO