

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Diciembre 2009**



Enero, 2009

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

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

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

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	1,074	489,495.42
Ene-Dic-09	1,165	519,621.31

FUENTE: ACODECO

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

Enero - Diciembre 2009

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	257
Celulares	230
Mueblerías	111
Talleres de Reparación de Autos	69
Almacén por Departamentos	64
Inmobiliarias	50
Computadoras	45
Almacén de Ropa y Calzados	38
Cursos de Inglés	38
Internet	36
Hoteles o Planes Vacacionales	34
Servicio de Intermediación	31
Mueblería/Equipo Electrónico	28
Venta de Autos Usados	26
Repuestos y Reparaciones (No autos)	24
Joyería/Relojerías	18
Agencias de Viajes	16
Agencia de autos	14
Herrerías	14
Distribuidoras e Importadoras	14
Clínicas	13
Comunicaciones/Telefonía	10
Supermercados	9
Repuestos para autos	8
Decoración	8
Constructoras	7
Lavaderías o Lavamáticos	7
Escuelas/Colegio	7
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	6
Universidades	6
Opticas	5
Otros	5
Alquiler de Autos	4
TV por Cable	4
Cursos Especializados	4
Almacén de Bicicleta	3
Estaciones de Gasolinás	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Restaurantes/Fondas	3
Videojuegos	3
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	3
Farmacias	3
Eventos Artísticos	3
Bancos	2
Casa de Empeño	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Comunicaciones e Internet	2
Funerarias	2
Industrial	2
Servicios de Grúas	2
Cursos Varios	2
Cines	2
Alarmas	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Financieras	1
Lineas Aéreas	1
Pinturas	1
Materiales de Construcción	1
Panaderías/Refresquerías	1
Courrier	1
Útiles de Oficinas	1
Almacén de Telas	1
Equipo Médico	1
Librerías	1
Imprenta y Copiadoras	1
Agencia de Cobro	1
Curso de Computadora	1
Fábricas de Muebles	1
Total	1,316

FUENTE: ACODECO

Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas, por Motivo

Período: Enero - Diciembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	657	49.9	302,783.20
RESOLUCIÓN / CONTRATO	298	22.6	155,311.72
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	105	8.0	57,394.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	85	6.5	48,511.08
ANULACIÓN DE CONTRATOS	33	2.5	14,615.62
VENTA ENGAÑOSA	33	2.5	12,424.08
COBRO INDEBIDO	30	2.3	7,088.33
CUSTODIA DE BIENES	30	2.3	10,215.97
FALTA DE INFORMACIÓN	25	1.9	11,388.61
DAÑOS Y PERJUCIOS	20	1.5	12,317.31
TOTAL	1,316	100.0	632,050.27

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 - Diciembre 2009

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	351	30.1	154,285.40
P/CONSTANT.DESIST	205	17.6	74,675.24
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	147	12.6	53,697.15
ACUERDO O ARREGLO/OTROS	114	9.8	54,855.19
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	80	6.9	47,961.92
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	69	5.9	39,541.21
ACUERDO/REEMPLAZO	58	5.0	27,177.98
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	52	4.5	27,994.41
ABANDONADA	32	2.7	16,794.07
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	21	1.8	6,712.35
ACUERDO/REPARACIÓN	14	1.2	6,860.43
RESOLUCIÓN/REPARAR	13	1.1	7,359.37
DECLARA/RESUELTO	6	0.5	334.60
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.2	79.95
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	1,292.04
TOTAL	1,165	100.0	519,621.31

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-01-10.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,2007,2008 , pero cerradas en el 2009, igual se incluyen quejas de la CLICAC y 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 - Diciembre 2009

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	202	93,238.66
RESOLUCIÓN / CONTRATO	21	9,123.19
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	4,078.01
VENTA ENGAÑOSA	12	2,723.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	2,521.67
COBRO INDEBIDO	2	609.57
CUSTODIA DE BIENES	2	1,013.95
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	81.90
TOTAL	257	113,390.58

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

Período: Enero - Diciembre 2009

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	66	26,417.44
P/CONSTANT.DESIST	43	13,533.76
ACUERDO/REEMPLAZO	24	11,759.18
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	24	13,499.19
ACUERDO	21	10,567.72
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	14	9,053.06
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	14	6,065.22
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	10	7,677.50
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	3,300.46
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,344.51
ACUERDO/REPARACIÓN	3	1,766.33
ABANDONADA	2	912.00
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	1,292.04
TOTAL	231	107,188.41

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-10.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2007-2008 ; pero cerradas en el 2009.

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 - Diciembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	51
AUDIO FOTO	46
ELEKTRA	33
DO IT CENTER	14
RAENCO	11
RODELAG	11
HOMETEK	10
MACRO	7
PANACINE	7
UNICA	7
PHOTURA	5
ELECTRO MUEBLES BHANA	3
FOTO SONIDO	3
SOUND AND MUSIC	3
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	2
FOTO PLAZA / J MALOUL	2
HOME CENTER	2
MACRO ELECTRONICA Y MUEBLES	2
TECHSAFE	2
TITAN TRONICS	2
ÁLMACEN CAPRICHIO	1
CAMLEX DE PANAMA	1
CASIOLANDIA PANAMA	1
CENTRO ELECTRONICO OESTE	1
CONFORT	1
CORTICENTRO	1
DIGITAL CITY	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTROMECHANICA EL ALTERNADOR, S.A.	1
ELGA	1
FAMILY PRICE	1
GFORCE QUALITY BEHIND THE NAME	1
GLOBALCEL # 1	1
HI TECH DIGITAL	1
I-TEKK	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
K.O.E. PANAMA	1
LG ELECTRONICS	1
MINI MUNDO	1
MULTI ELECTRONIC	1
MULTIMAX	1
OFFICE DEPOT	1
PACOSA	1
PANAMA NETBUY	1
PHOTOVISION	1
PROFESIONAL ELETRONIC SERVICES	1
RADIO CITY	1
REFRIGERACION SAMY FLORES	1
ROCK CITY	1
SERFRASA	1
SERVAL	1
SERVICENTRO DIGITEC	1
TAMEK, S.A	1
TECNO VISION	1
TOTAL	257

FUENTE: ACODECO

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

Enero - Diciembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
RESOLUCIÓN / CONTRATO	33	25,934.25
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	7	8,463.48
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	4,285.16
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	990.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	150.00
CUSTODIA DE BIENES	1	890.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	300.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	861.00
TOTAL	50	41,873.89

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

Enero - Diciembre 2009

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	12	9,401.75
DESISTIMIENTO	5	612.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	5,039.54
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	1,772.55
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	3	1,621.00
PENDIENTE CONSTANT.DESIST	3	1,300.00
ACUERDO	2	2,367.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	985.00
TOTAL	33	23,099.33

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-10.

*incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2008 ; pero cerradas en el 2009.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DILINTER,S.A.	11
TECHNO HOUSE PANAMA,S.A.	4
GRUPO PROVIVIENDA	3
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	3
PROMOTORA COVIVE	2
ADCO HABITAT	1
AGRO-ACUA-MARE,S-A.	1
BENHABITAT	1
BETECH VIRZI	1
CJ BROKERS INV. CORP	1
COLINAS DE LAS CUMBRES	1
GESTION Y NEGOCIOS INMOBILIARIOS	1
GRUPO WONG AV	1
HATO PINTADO HILL	1
INMOBILIARIA K.R.J. , S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INTERHOLIDAY REAL ESTATE	1
INVERSIONES ACOPAVE	1
INVERSIONES CAMPO SANTO	1
MENTAL TECH	1
OCEAN BLUE HORIZONTAL, INC PLAYA BLANCA	1
PACIFICS- TECH	1
PROMOTORA EPTA,S.A.	1
PROMOTORA TEUS, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
SERGYHU	1
SERGYHU,S.A.	1
SEZA	1
SUCASA	1
X PRESS SERVICE PARTMERS	1
TOTAL	50

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2009

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	121	26,213.30
RESOLUCIÓN / CONTRATO	59	5,480.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	1,370.73
ANULACIÓN DE CONTRATOS	9	1,125.36
VENTA ENGAÑOSA	7	1,384.18
FALTA DE INFORMACIÓN	6	612.59
COBRO INDEBIDO	5	1,138.78
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	1,182.41
CUSTODIA DE BIENES	4	759.91
TOTAL	230	39,267.33

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

Período: Enero - Diciembre 2009

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	57	8,137.20
P/CONSTANT.DESIST	33	6,336.43
ACUERDO	27	6,042.16
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	25	5,249.34
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	14	1,416.83
ABANDONADA	8	1,369.53
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	8	3,921.94
ACUERDO/REEMPLAZO	7	1,866.51
DECLARA/RESUELTO	5	301.61
ACUERDO/REPARACIÓN	4	1,163.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1,421.04
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	456.70
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	50.44
RESOLUCIONES/VARIOS	1	54.95
TOTAL	197	37,787.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-10.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2008 ; pero cerradas en el 2009.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CLARO PANAMA, S.A.	42
CABLE & WIRELESS	21
MOVISTAR	23
TECNI CELL,S.A.	16
MOVICELL	15
GLOBAL CELL	8
PANAFOTO	8
CELL NUMBER ONE	7
ELECTROMANIA	6
MULTIMAX	6
DIGICEL	5
I-TEKK	4
MUNDO CELULAR	4
AUDIO FOTO	3
GLOBALCEL # 1	3
SOUND AND MUSIC	3
SUPER MOVIL	3
CELL CORPORATION INT	2
CELL MASTER	2
CELLULAR CENTER	2
CELULAR H	2
CELULAR REY	2
CENTRO DE CELULARES FRANKLIN	2
DRAGON CELL	2
PANACELL	2
PANAMA CELLULAR	2
TOTAL	195

FUENTE: ACODECO