

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



**Febrero, 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-10	137	70,735.19

### 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	1,074	489,495.42
Ene-Dic-09	1,159	516,813.50
Ene-10	132	60,280.45

FUENTE: ACODECO

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

**Ene-10**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	26
Celulares	21
Almacén por Departamentos	13
Mueblerías	10
Mueblería/Equipo Electrónico	8
Talleres de Reparación de Autos	7
Computadoras	5
Internet	4
Inmobiliarias	3
Joyería/Relojerías	3
Repuestos y Reparaciones (No autos)	3
Comunicaciones/Telefonía	3
Decoración	3
Escuelas/Colegio	3
Opticas	3
Herrerías	2
Videojuegos	2
Servicio de Intermediación	2
Agencias de Viajes	1
Alarmas	1
Almacén de Ropa y Calzados	1
Alquiler de Autos	1
Bancos	1
Clínicas	1
Cursos de Inglés	1
Estudios de Fotografías	1
Lavanderías o Lavamáticos	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Supermercados	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Venta de Autos Usados	1
Farmacias	1
TV por Cable	1
Centros de Estéticas	1
<b>Total</b>	<b>137</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	73	53.3	51,576.94
RESOLUCIÓN / CONTRATO	37	27.0	12,415.91
FALTA DE INFORMACIÓN	9	6.6	793.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	5.1	3,183.59
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	3.6	1,149.46
COBRO INDEBIDO	2	1.5	538.38
VENTA ENGAÑOSA	2	1.5	237.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.7	220.48
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.7	619.53
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>	<b>70,735.19</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 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO ( B/. )</b>
DESISTIMIENTO	49	37.1	17,971.92
ACUERDO	29	22.0	14,219.04
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	18	13.6	8,154.25
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	9.1	6,185.10
ACUERDO/REEMPLAZO	6	4.5	2,073.49
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	3.0	6,007.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	4	3.0	2,409.83
ACUERDO/REPARACIÓN	3	2.3	1,004.82
ABANDONADA	2	1.5	258.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	2.3	847.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	0.8	350.00
DECLARA/RESUELTO	1	0.8	800.00
RESOLUCIÓN/REPARAR	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.0</b>	<b>60,280.45</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-02-10. Datos hasta el 31 de enero 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 - 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	23	11,201.90
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	490.61
FALTA DE INFORMACIÓN	1	102.88
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>11,795.39</b>

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

*Período: Enero - 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	16	7,786.42
P/CONSTANT.DESIST	4	1,260.07
ACUERDO	2	534.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	1,979.99
ACUERDO/REPARACIÓN	1	398.97
ACUERDO/REEMPLAZO	1	440.97
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	577.49
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>12,977.91</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 09-02-10.

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 - 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	6
AUDIO FOTO	4
ELEKTRA	3
DIGITAL CITY	2
TITATRONIC	2
ANCON STORE	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	1
EVISION,S.A.	1
FOTO SONIDO	1
HOMETEK	1
PHOTURA	1
PLATINA	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Ene-10*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	3,165.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3,165.00</b>

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

*Ene-10*

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	761.25
ACUERDO	1	300.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	300.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1,361.25</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 09-02-10.

**\*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 - 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CLARO PANAMA, S.A.	6
CABLE & WIRELESS	3
MOVICELL	2
CELL NUMBER ONE	1
CELULANDIA	1
CELULARES INTERNACIONALES	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
MOCATEL TECHNOLOGY	1
MOVISTAR	1
NOVEDADES C. LI	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
TECNI CELL,S.A.	1
TELEFONICA MOVISTAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

**FUENTE: ACODECO**