

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



Marzo, 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-Feb-10	253	132,464.71

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	1,156	516,184.76
Ene-Feb-10	258	113,969.69

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2010

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	59
Celulares	39
Almacén por Departamentos	30
Comunicaciones/Telefonía	15
Talleres de Reparación de Autos	13
Mueblerías	12
Mueblería/Equipo Electrónico	10
Computadoras	7
Inmobiliarias	7
Cursos de Inglés	4
Internet	4
Repuestos y Reparaciones (No autos)	4
Ventas por TV	4
Escuelas/Colegio	4
Ópticas	4
Joyería/Relojerías	3
Decoración	3
Agencias de Viajes	2
Almacén de Ropa y Calzados	2
Clínicas	2
Herrerías	2
Hoteles o Planes Vacacionales	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Venta de Autos Usados	2
Videojuegos	2
Servicio de Intermediación	2
Alarmas	1
Alquiler de Autos	1
Bancos	1
Estudios de Fotografías	1
Lavaderías o Lavamáticos	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Repuestos para autos	1
Supermercados	1
Farmacias	1
TV por Cable	1
Fábricas de Muebles	1
Cursos Varios	1
Centros de Estéticas	1
Total	253

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	140	55.3	82,761.75
RESOLUCIÓN / CONTRATO	62	24.5	23,871.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	15	5.9	6,435.32
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	5.5	13,498.84
FALTA DE INFORMACIÓN	12	4.7	1,366.56
COBRO INDEBIDO	3	1.2	566.58
VENTA ENGAÑOSA	3	1.2	938.63
CUSTODIA DE BIENES	2	0.8	401.47
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	0.8	2,624.56
TOTAL	253	100.0	132,464.71

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 - Febrero 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	81	31.4	25,647.69
ACUERDO	53	20.5	27,604.17
P/CONSTANT.DESIST	33	12.8	13,779.29
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	32	12.4	12,999.89
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	16	6.2	14,224.68
ACUERDO/REEMPLAZO	14	5.4	5,203.36
ABANDONADA	7	2.7	991.35
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	2.3	5,866.61
ACUERDO/REPARACIÓN	5	1.9	2,070.77
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	5	1.9	3,186.02
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1.6	1,147.00
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	0.4	448.86
DECLARA/RESUELTO	1	0.4	800.00
TOTAL	258	100.0	113,969.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-03-10. Datos hasta el 28 de febrero 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 - Febrero 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	52	24,918.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,791.25
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	490.61
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	114.09
VENTA ENGAÑOSA	1	701.63
FALTA DE INFORMACIÓN	1	102.88
TOTAL	59	28,118.62

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

Período: Enero - Febrero 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	25	10,549.60
P/CONSTANT.DESIST	9	4,011.99
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	2,559.69
ACUERDO	4	1,612.95
ACUERDO/REEMPLAZO	4	1,524.92
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	1,454.51
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	1,353.68
ACUERDO/REPARACIÓN	1	398.97
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	175.00
TOTAL	54	23,641.31

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-10.

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 - Febrero 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AUDIO FOTO	11
PANAFOTO	8
ELEKTRA	5
CENTRO DE AGENCIAS	3
HOMETEK	3
MULTIMAX	3
PLATINA	3
DIGITAL CITY	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
PHOTURA	2
TITATRONIC	2
ANCON STORE	1
CREDITOS BAHIA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
EVISION,S.A.	1
F1 SOLUTIONS	1
FOTO SONIDO	1
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	1
MACRO	1
MUEBLERIA PANAMA	1
RHYTHMO & HOGAR	1
RODELAG	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
TOTAL	59

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
RESOLUCIÓN / CONTRATO	5	4,533.05
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	1,510.04
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	525.00
TOTAL	7	6,568.09

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

Período: Enero - Febrero 2010

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	2,181.25
ACUERDO	2	2,432.58
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	405.00
P/CONSTANT.DESIST	2	1,450.00
TOTAL	11	6,468.83

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-10.

***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 - Febrero 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DILINTER,S.A.	2
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
TOTAL	7

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CLARO PANAMA, S.A.	8
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	4
CABLE & WIRELESS	3
CELL NUMBER ONE	3
CELULANDIA	2
MOVICELL	2
168 CELULARES	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELULARES INTERNACIONALES	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
GLOBAL CELL # 2	1
I-TEKK	1
MOCATEL TECHNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
MUNDO CELULAR	1
NOVEDADES C. LI	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SONICEL	1
TECNI CELL,S.A.	1
TECNO VISION	1
THE CELL ZONE	1
TOTAL	39

FUENTE: ACODECO