

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



Marzo, 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-Feb-11	380	148,403.92

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-Feb-11	351	122,695.09

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	100
Celulares	64
Telefonía	32
Mueblería/Equipo Electrónico	24
TV por Cable	22
Almacén por Departamentos	16
Repuestos y Reparaciones (No autos)	16
Talleres de Reparación de Autos	15
Inmobiliarias	11
Hoteles o Planes Vacacionales	8
Universidades	8
Almacén de Ropa y Calzados	6
Agencia de autos	5
Computadoras	4
Lavanderías o Lavamáticos	4
Escuelas/Colegio	4
Agencias de Viajes	3
Alquiler de Autos	3
Joyería/Relojerías	3
Mueblerías	3
Transporte (Fletes o similares)	3
Decoración	3
Clínicas	2
Internet	2
Repuestos para autos	2
Venta de Autos Usados	2
Courrier	2
Animales	1
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Estaciones de Gasolinas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Supermercados	1
Materiales de Construcción	1
Videojuegos	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Farmacias	1
Funerarias	1
Eventos Artísticos	1
Servicio de Intermediación	1
Ópticas	1
Total	380

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	217	57.1	361.87	78,524.90
RESOLUCIÓN / CONTRATO	55	14.5	74.59	4,102.23
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	34	8.9	755.30	25,680.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	23	6.1	642.57	14,779.00
FALTA DE INFORMACIÓN	23	6.1	563.36	12,957.27
COBRO INDEBIDO	7	1.8	114.51	801.59
VENTA ENGAÑOSA	7	1.8	365.10	2,555.73
DAÑOS Y PERJUCIOS	7	1.8	768.09	5,376.60
CUSTODIA DE BIENES	4	1.1	759.35	3,037.41
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.8	196.31	588.94
TOTALES	380	100.0	390.54	148,403.92

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	98	27.9	337.06	33,032.02
ACUERDO	48	13.7	259.13	12,438.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	48	13.7	295.15	14,167.12
P/CONSTANT.DESIST	47	13.4	318.17	14,953.89
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	22	6.3	299.76	6594.79
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	19	5.4	405.97	7,713.44
ACUERDO/REEMPLAZO	17	4.8	561.79	9,550.48
ABANDONADA	13	3.7	191.32	2,487.18
ACUERDO/REPARACIÓN	10	2.8	723.26	7,232.62
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	2.8	682.31	6,823.08
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	2.3	622.33	4,978.61
RESOLUCIÓN/REPARAR	7	2.0	368.13	2,576.91
DECLARA/RESUELTO	4	1.1	36.69	146.74
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	351	100.0	349.56	122,695.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-03-11. Datos hasta el 28 de Febrero 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 - Febrero 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	92	41,916.09
VENTA ENGAÑOSA	3	1,507.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,135.99
FALTA DE INFORMACIÓN	3	951.22
TOTAL	100	45,510.87

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	34	12,934.94
P/CONSTANT.DESIST	18	7,679.52
ACUERDO/REEMPLAZO	13	8,805.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	9	4,587.78
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	9	4,828.28
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	7	5,984.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	1,705.19
ABANDONADA	5	915.33
ACUERDO/REPARACIÓN	5	4,515.25
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	5	3,087.94
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	796.90
ACUERDO	1	613.98
TOTAL	114	56,454.62

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-11.

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 - Febrero 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ELEKTRA	15
PANAFOTO	14
AUDIOFOTO	8
MULTIMAX	6
HOMETEK	5
RAENCO	5
CENTRO DE AGENCIAS	3
PREMIER	3
SOUND N MUSIC	3
TECH & HOUSE	3
TITANTRONICS	3
ANCON STORE	2
CONFORT	2
DO IT CENTER	2
MACRO	2
PHOTURA	2
PLATINA	2
TECHSAFE	2
CASA GALA	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
DO RE MI CENTER	1
E-VISION,S.A.	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	1
ELGA	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
FOTO PLAZA	1
FOTO SONIDO	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
SERFRASA	1
SERVICIO R.P. MARIA	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONAM´S	1
SONICEL	1
TOTAL	100

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	1,158.75
FALTA DE INFORMACIÓN	3	3,295.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	2,183.94
COBRO INDEBIDO	1	50.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
TOTAL	11	7,212.69

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,050.00
TOTAL	1	1,050.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-03-11.

***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 - Febrero 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
AROGROUP, CORP.	1
CJ BROKERS INV. CORP	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SUCASA	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
TOTAL	11

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	57	7,194.54
VENTA ENGAÑOSA	3	941.50
FALTA DE INFORMACIÓN	2	96.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	280.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	24.99
TOTAL	64	8,537.14

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

Período: Enero - Febrero 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	25	2,596.24
P/CONSTANT.DESIST	11	1,617.20
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	9	1,103.09
ACUERDO	7	877.91
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	809.25
ABANDONADA	2	58.16
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	363.88
ACUERDO/REPARACIÓN	2	497.55
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	271.87
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	528.20
ACUERDO/REEMPLAZO	1	172.25
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	44.05
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
TOTAL	72	8,976.60

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-11.

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 - Febrero 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	9
MOVICELL	6
TECNI CELL,S.A.	6
LUXMARCHE	3
CABLE & WIRELESS	2
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	2
CELULARES NANDA	2
DIGICEL	2
MUNDO CELULAR	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
CELL CORPORATION No.1	1
CELL PLUS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULAR SANG	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
M. F. MOBILE	1
METRO MOVIL, S.A.	1
METROCELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MOVILES STORE	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
NET@CELL'S	1
PUNTO CELULAR	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SONICEL	1
TECNOCOM	1
WINS CELLNET	1
TOTAL	64

FUENTE: ACODECO