

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



Agosto, 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	831	424,360.59
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-Jul-11	1,218	545,665.79

\* Datos revisados.

### 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 *	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*	1,667	697,931.67
Ene-Jul-11	1,157	453,838.78

\* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2011**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	354
Celulares	178
Telefonía	87
TV por Cable	67
Mueblería/Equipo Electrónico	59
Inmobiliarias	58
Repuestos y Reparaciones (No autos)	41
Talleres de Reparación de Autos	39
Almacén por Departamentos	34
Hoteles o Planes Vacacionales	29
Mueblerías	22
Repuestos para autos	20
Venta de Autos Usados	17
Agencia de autos	16
Escuelas/Colegio	14
Internet	13
Almacén de Ropa y Calzados	12
Computadoras	12
Joyería/Relojerías	11
Universidades	9
Lavanderías o Lavamáticos	8
Alquiler de Autos	7
Supermercados	7
Transporte (Fletes o similares)	7
Clínicas	6
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	6
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	6
Eventos Artísticos	6
Decoración	6
Agencias de Viajes	5
Servicio de Intermediación	5
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Courrier	4
Constructoras	3
Estaciones de Gasolinas	3
Lineas Aéreas	3
Materiales de Construcción	3
Ventas por TV	3
Farmacias	3
Funerarias	3
Servicios de Ambulancias	3
Ópticas	3
Alarmas	2
Animales	2
Videojuegos	2
Salon de Belleza	2
Fábricas de Muebles	2
Centros de Estéticas	2
Envío de Dinero	1
Restaurantes/Fondas	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Librerías	1
Dentista	1
Cines	1
Venta de Colchones	1
Otros	1
<b>Total</b>	<b>1,218</b>

FUENTE: ACODECO

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos**  
**Período: Enero - Julio 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	692	56.8	444.40	307,524.67
RESOLUCIÓN / CONTRATO	171	14.0	89.46	15,297.49
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	107	8.8	633.68	67,803.62
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	104	8.5	850.39	88,440.26
FALTA DE INFORMACIÓN	61	5.0	512.21	31,244.70
COBRO INDEBIDO	23	1.9	337.96	7,773.18
VENTA ENGAÑOSA	23	1.9	439.36	10,105.22
DAÑOS Y PERJUCIOS	21	1.7	590.66	12,403.76
CUSTODIA DE BIENES	9	0.7	417.65	3,758.84
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.6	187.72	1,314.05
<b>TOTALES</b>	<b>1,218</b>	<b>100.0</b>	<b>448.00</b>	<b>545,665.79</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	300	25.9	443.37	133,010.96
ACUERDO	195	16.9	223.42	43,567.50
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	182	15.7	320.26	58,287.36
P/CONSTANT.DESIST	154	13.3	387.95	59,744.65
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	62	5.4	422.06	26,167.64
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	61	5.3	370.47	22,598.71
ACUERDO/REEMPLAZO	58	5.0	502.82	29,163.82
ABANDONADA	52	4.5	473.86	24,640.66
ACUERDO/REPARACIÓN	37	3.2	549.60	20,335.18
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	20	1.7	759.03	15,180.67
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	20	1.7	751.62	15,032.45
RESOLUCIÓN/REPARAR	11	1.0	540.00	5,940.05
DECLARA/RESUELTO	5	0.4	33.83	169.13
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,157</b>	<b>100.0</b>	<b>392.25</b>	<b>453,838.78</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-08-11. Datos hasta el 31 de Julio 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 - Julio 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	324	173,401.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	160.19
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3,517.58
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	1,127.33
VENTA ENGAÑOSA	5	2,851.62
COBRO INDEBIDO	2	545.03
CUSTODIA DE BIENES	2	3,128.20
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	599.77
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>185,331.06</b>

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

*Período: Enero - Julio 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	105	50,033.88
P/CONSTANT.DESIST	56	5,391.98
ACUERDO/REEMPLAZO	37	6,432.26
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	26	10,601.77
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	22	12,526.41
ACUERDO/REPARACIÓN	21	22,289.60
ABANDONADA	16	6,523.38
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	14	10,067.88
ACUERDO	13	12,159.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	13	30,485.92
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	10	1,711.94
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	4,487.56
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>172,712.10</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-08-11.

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 - Julio 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	55
AUDIOFOTO	37
ELEKTRA	29
RAENCO	24
MULTIMAX	15
CONFORT	15
HOMETEK	14
TECH & HOUSE	12
DO IT CENTER	10
SOUND N MUSIC	9
SERFRASA	7
CASA GALA	6
CENTRO DE AGENCIAS	6
PHOTURA	5
TITANTRONICS	5
PREMIER	5
JACKIE AUDIO VIDEO	4
E-VISION, S.A.	4
MACRO	3
TECHSAFE	3
PHOTOVISION	3
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	3
DIGITAL CITY	3
DO IT CENTER	3
ANCON STORE	2
ELGA	2
PLATINA	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
FOTO PLAZA	2
FOTO SONIDO	2
PROSESA	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SONICEL	2
PANACINE	2
TECNI REPUESTOS	2
UNICA	2
REFRI HOGAR	2
RODELAG	2
TECHNOLOGY.COM	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA Y FERRETERIA WAI	1
GEEK STORE	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PENSA ( DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ENXTRANJE	1
SAMSUNG	1
CASA COSMOSS	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CREDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS BAHIA	1
DIGITAL HOGAR	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
ELECTRIC CITY	1
EL MACHETAZO	1
EL GULA , S.A.	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
DAEWOO ELECTRONICS (DAEWOO ELECTRONICA COMERC	1
MAX VISION	1
INVERSIONES SAN BARTOLOME	1
RADIO SHACK (LA CASA DEL TELEFONO DE PANAMA,	1
LAMPARAS Y MAS	1
MULTI OFERTAS	1
PREASA (PRODUCTOS DE REFRIGERACION Y AIRES AC	1
MUEBLERIA BHANA	1
INTERNACIONAL DE PARTE ELECTROMECANICA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
ELECTRONICA JAPON ( EJP ELECTRONICA, S.A.)	1
MUNDO KODAK	1
PANAMA TOP SERVICES	1
BEAUTY GROUP INC	1
3WAY TECHNOLOGY, LTD.	1
ECONOTECH	1
SERVAL	1
VENTAS RICKY JELLY	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
COREMUSA	1
SONAM'S	1
SOUND DESIGN PANAMA	1
SUPER XTRA	1
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>

**FUENTE: ACODECO**



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

**Período: Enero - Julio 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	30	31,027.54
FALTA DE INFORMACIÓN	13	9,855.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	10,207.33
COBRO INDEBIDO	3	3,045.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,050.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	515.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>57,225.51</b>

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

**Período: Enero - Julio 2011**

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	15	5,451.00
DESISTIMIENTO	6	6,617.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	5	3,353.75
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,873.54
ABANDONADA	3	3,326.00
P/CONSTANT.DESIST	3	3,370.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	2,385.00
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,448.10
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>30,824.69</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-07-11.**

**\*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 - Julio 2011*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS INV. CORP	7
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	3
AMERICAN DIVISION, INC.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
MULTIPROYECTOS	2
7400, S.A.	1
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
BETECH VIRZI	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BVH GROUP	1
CASAS PACIFICAS	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VITA BELLA, S.A.	1
MEGALIVING REALTY, S.A.	1
MIRA GROUP, S.A.	1
PANAMA FLORIDA	1
PROCASA	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SILVER, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
SUCASA	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO,S.A.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	156	23,177.82
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	280.00
VENTA ENGAÑOSA	5	817.96
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,533.30
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	40.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	449.11
CUSTODIA DE BIENES	1	114.90
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>26,413.09</b>

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

*Período: Enero - Julio 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	55	7,037.88
P/CONSTANT.DESIST	33	858.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	31	3,567.54
ACUERDO	22	1,545.78
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	14	949.05
ACUERDO/REEMPLAZO	9	2,275.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	224.05
ABANDONADA	7	271.87
ACUERDO/REPARACIÓN	5	4,241.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	5,410.21
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	528.20
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	1,296.62
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>28,242.49</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-08-11.*

*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 - Julio 2011*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	18
MOVICELL	18
TECNI CELL,S.A.	17
CABLE & WIRELESS	10
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	7
DIGICEL	6
MUNDO CELULAR	6
LUXMARCHE	5
METRO MOVIL, S.A.	5
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
SONICEL	3
NET@CELL`S	3
CELULAR SANG	3
CELULARES NANDA	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
CELULAR JOSÉ	2
CELL "R" US	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
DRAGON CELL	2
CELL CORPORATION No.1	2
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	2
CELULARS IN	2
M. F. MOBILE	2
SMARTPHONE METROMALL, S.A.	1
MOVIPLUS	1
MOBILE XPRESS	1
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ALMACÉN LAS MELLIZAS	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
BLACK-BE-RRY WORLD	1
CELULARES KING	1
CELL CORPORATION INT	1
ITC PANAMA	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
CELL PLUS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULARES AN116LINA, S.A.	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
GANGA CELULAR	1
DISTRIBUIDORA GELBERN	1
SUPER MOVIL COMPANY	1
HEAVY CELL	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMA	1
METROCELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MOVILES STORE	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
PANAFOTO	1
NICOTRONICD CORP.	1
PUNTO CELULAR	1
PANAMA NETBUY	1
CITY CELULAR	1
PRO-CELL	1
PRODUCTOS MIXTOS PROMIX PANAMA, S.A.	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
TECNOCOM	1
ONTEL	1
WINS CELLNET	1
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>

FUENTE: ACODECO