

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



**Julio, 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	827	420,871.59
Ene-Dic 07	1,532	671,980.16
Ene-Dic- 08	1,238	602,652.17
Ene-Dic-09	1,316	632,050.27
Ene-Jun-10	833	396,935.14

### 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 *	470	200,603.96
Ene-Dic 07 *	1,157	486,449.81
Ene-Dic- 08 *	1,077	492,740.99
Ene-Dic-09*	1,162	521,148.01
Ene-Jun-10	832	368,210.72

\* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2010**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	200
Celulares	95
Comunicaciones/Telefonía	81
Almacén por Departamentos	63
Mueblería/Equipo Electrónico	44
Talleres de Reparación de Autos	37
TV por Cable	32
Inmobiliarias	22
Computadoras	21
Mueblerías	21
Repuestos y Reparaciones (No autos)	19
Hoteles o Planes Vacacionales	18
Cursos de Inglés	16
Decoración	14
Escuelas/Colegio	11
Agencias de Viajes	10
Repuestos para autos	9
Ópticas	9
Joyería/Relojerías	8
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	8
Almacén de Ropa y Calzados	7
Internet	7
Venta de Autos Usados	6
Ventas por TV	6
Agencia de autos	5
Alquiler de Autos	5
Armas	4
Clínicas	4
Herrerías	4
Supermercados	4
Eventos Artísticos	4
Centros de Estéticas	4
Materiales de Construcción	3
Videojuegos	3
Servicio de Intermediación	3
Cursos Varios	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Líneas Aéreas	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Farmacias	2
Universidades	2
Alarmas	1
Animales	1
Bancos	1
Casa de Empeño	1
Estudios de Fotografías	1
Estaciones de Gasolinas	1
Útiles de Oficinas	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Tarjeta de Crédito	1
Fábricas de Muebles	1
Centros Comerciales	1
<b>Total</b>	<b>833</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Junio 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	448	53.8	224,128.45
RESOLUCIÓN / CONTRATO	210	25.2	84,355.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	63	7.6	35,376.79
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	29	3.5	21,925.96
COBRO INDEBIDO	21	2.5	3,104.56
FALTA DE INFORMACIÓN	21	2.5	2,974.63
VENTA ENGAÑOSA	17	2.0	8,922.12
CUSTODIA DE BIENES	12	1.4	4,742.72
DAÑOS Y PERJUCIOS	10	1.2	11,060.91
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.1	210.00
<b>TOTAL</b>	<b>832</b>	<b>100.0</b>	<b>396,801.14</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 - Junio 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO ( B/. )</b>
DESISTIMIENTO	234	28.1	94,815.08
ACUERDO	118	14.2	44,341.48
P/CONSTANT.DESIST	114	13.7	43,752.01
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	111	13.3	47,602.21
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	47	5.6	32,063.80
ACUERDO/REEMPLAZO	46	5.5	20,741.79
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	41	4.9	24,683.25
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	32	3.8	19,343.37
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	32	3.8	18,833.50
ACUERDO/REPARACIÓN	17	2.0	9,607.56
RESOLUCIÓN/REPARAR	13	1.6	7,181.98
ABANDONADA	12	1.4	1,429.98
DECLARA/RESUELTO	12	1.4	878.07
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	779.04
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	22.95
RESOLUCIÓN CONDENAR	1	0.1	2,134.65
<b>TOTAL</b>	<b>832</b>	<b>100.0</b>	<b>368,210.72</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-07-10. Datos hasta el 30 de Junio 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 - Junio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	172	88,196.85
RESOLUCIÓN / CONTRATO	8	3,232.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	1,212.58
VENTA ENGAÑOSA	5	5,534.59
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,190.22
COBRO INDEBIDO	3	154.48
FALTA DE INFORMACIÓN	2	417.87
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100,939.24</b>

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

*Período: Enero - Junio 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	67	29,449.38
P/CONSTANT.DESIST	25	12,976.92
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	22	9,210.44
ACUERDO/REEMPLAZO	21	10,955.29
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	0	0.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	3,543.77
ACUERDO	6	3,065.45
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	6	1,332.52
ACUERDO/REPARACIÓN	5	3,643.58
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	2,913.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	507.45
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>77,598.70</b>

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

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 - Junio 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
AUDIO FOTO	33
PANAFOTO	31
ELEKTRA	18
MULTIMAX	10
DO IT CENTER	8
RODELAG	6
TITANTRONICS	6
CENTRO DE AGENCIAS	5
PHOTURA	5
RAENCO	5
SOUND AND MUSIC	5
FOTO SONIDO	4
HOMETEK	4
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	3
MACRO	3
PLATINA	3
DIGITAL CITY	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
LG ELECTRONICS	2
PANACINE	2
PHOTOVISION	2
SERFRASA	2
UNICA	2
ANCON STORE	1
CAMARA SERVICES	1
CASA GALA	1
CONFORT	1
COOL MART, S.A.	1
CP ELECTRONICS	1
CREDITOS BAHIA	1
DIMPELL, S.A.	1
E-VISION,S.A.	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	1
ELECTRÓNICA DIGITAL SOUND	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
EVISION,S.A.	1
F1 SOLUTIONS	1
GAME MASTERS	1
I-TEKK	1
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
LUMICENTRO	1
MAX VISION	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MULTITRONIX	1
PANACELL	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REFCO	1
REFRI-PARTE MARIA, S.A.	1
REFRI HOGAR	1
RHYTHMO & HOGAR	1
ROCK CITY	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
SONICEL	1
SONY STILE	1
SPECIAL SUPPLY	1
TECH & HOUSE	1
TECNO VISION	1
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Junio 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	16,969.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	6,692.66
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	525.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	2,429.70
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>26,617.26</b>

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

**Período: Enero - Junio 2010**

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	8	4,719.80
DESISTIMIENTO	3	2,754.62
P/CONSTANT.DESIST	3	1,922.32
ACUERDO	2	2,432.58
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	405.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	1,510.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	672.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>14,516.42</b>

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

**\*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 - Junio 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	2
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
DILINTER,S.A.	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
CJ BROKERS INV. CORP	1
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
GRANVIVIENDA	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND CORP.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	1
R.P. HEALTH HI- TECH,INC,	1
TEIDE-MDM QUADRAT, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Junio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	64	8,538.54
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	38.38
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	922.94
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	869.97
CUSTODIA DE BIENES	3	493.40
VENTA ENGAÑOSA	2	468.22
FALTA DE INFORMACIÓN	2	401.15
COBRO INDEBIDO	1	1,259.08
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>12,991.68</b>

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

*Período: Enero - Junio 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	32	3,637.46
ACUERDO	25	1,525.86
P/CONSTANT.DESIST	20	3,064.95
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	14	2,249.14
DECLARA/RESUELTO	10	616.08
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	9	2,543.49
ACUERDO/REEMPLAZO	8	1,765.29
ABANDONADA	4	234.43
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1,152.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	484.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	346.05
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	536.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	182.99
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>18,339.21</b>

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

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

*Período: Enero - Junio 2010*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CLARO PANAMA, S.A.	8
MOVICELL	8
TELEFONICA MOVISTAR	7
CABLE & WIRELESS	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	5
MUNDO CELULAR	4
NET@CELL'S	4
I-TEKK	3
LUXMARCHE	3
CELULANDIA	2
DIGICEL	2
ELY SHOP	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
PANACELL	2
TECNICELL,S.A.	2
168 CELULARES	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELULARES INTERNACIONALES	1
CELULARES SANG	1
CENTRO CELULARES VILLA LUCRE, S.A.	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
GANGA CELULAR	1
GLOBAL CELL # 2	1
IMPORTADORA MELISSA	1
ISADEL CELL PHONE,S.A.	1
ITC PANAMÁ	1
MAGIC PARTY	1
MBMOVI	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOCATEL TECHNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
MULTIBUSINESS, S.A.	1
NETWORK COMMUNICATIONS	1
NOVEDADES C. LI	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
PRO-CELL	1
RM SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SERVI-TEKK	1
SERVINET.COM LA VÍA # 1	1
SERVINET.COM LA VIA # 2	1
SONICEL	1
SUPER MOVIL	1
TECNO VISION	1
TECNOCOM	1
THE CELL ZONE	1
UNICELL INC.	1
VENTAS ELSYM	1
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

FUENTE: ACODECO