

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



Abril, 2010

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas
Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
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-Mar-10	414	204,376.10

Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas
Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
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	1,152	513,331.78
Ene-Mar-10	420	187,273.10

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2010

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	85
Celulares	56
Almacén por Departamentos	39
Comunicaciones/Telefonía	30
Talleres de Reparación de Autos	23
Mueblería/Equipo Electrónico	21
Inmobiliarias	17
Mueblerías	15
Computadoras	14
TV por Cable	11
Hoteles o Planes Vacacionales	8
Repuestos y Reparaciones (No autos)	7
Cursos de Inglés	6
Ventas por TV	6
Escuelas/Colegio	6
Opticas	6
Agencias de Viajes	5
Internet	5
Joyería/Relojerías	5
Decoración	5
Almacén de Ropa y Calzados	4
Venta de Autos Usados	4
Agencia de autos	3
Herrerías	3
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	3
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Videojuegos	2
Servicio de Intermediación	2
Alarmas	1
Animales	1
Bancos	1
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Estudios de Fotografías	1
Lineas Aéreas	1
Repuestos para autos	1
Supermercados	1
Materiales de Construcción	1
Farmacias	1
Eventos Artísticos	1
Universidades	1
Fábricas de Muebles	1
Cursos Varios	1
Centros de Estéticas	1
Total	414

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	226	54.6	119,355.79
RESOLUCIÓN / CONTRATO	110	26.6	43,603.36
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	32	7.7	17,572.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	3.9	14,180.32
FALTA DE INFORMACIÓN	14	3.4	1,570.52
COBRO INDEBIDO	5	1.2	759.82
CUSTODIA DE BIENES	4	1.0	2,078.39
VENTA ENGAÑOSA	3	0.7	938.63
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	0.7	4,106.90
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.2	210.00
TOTAL	414	100.0	204,376.10

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 - Marzo 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	128	30.5	46,732.51
ACUERDO	63	15.0	29,282.20
P/CONSTANT.DESIST	62	14.8	24,152.31
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	47	11.2	19,402.42
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	28	6.7	21,481.13
ACUERDO/REEMPLAZO	22	5.2	8,513.57
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	16	3.8	8,168.81
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	13	3.1	10,213.02
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	2.6	8,833.05
ABANDONADA	9	2.1	1,120.26
DECLARA/RESUELTO	8	1.9	539.32
ACUERDO/REPARACIÓN	7	1.7	4,934.01
RESOLUCIÓN/REPARAR	4	1.0	1,742.89
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.2	22.95
RESOLUCIÓN CONDENAR	1	0.2	2,134.65
TOTAL	420	100.0	187,273.10

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-04-10. Datos hasta el 31 de Marzo 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 - Marzo 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	77	37,689.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,791.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	271.54
VENTA ENGAÑOSA	1	701.63
FALTA DE INFORMACIÓN	1	102.88
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	490.61
TOTAL	85	41,047.59

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

Período: Enero - Marzo 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	38	16,331.51
ACUERDO	4	1,612.95
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	5	3,291.33
ACUERDO/REPARACIÓN	2	962.21
ACUERDO/REEMPLAZO	6	2,283.49
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	658.28
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	3	3,161.27
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	8	3,446.93
P/CONSTANT.DESIST	15	7,151.97
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	209.95
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	175.00
TOTAL	85	39,284.89

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-04-10.

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 - Marzo 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AUDIO FOTO	14
PANAFOTO	11
ELEKTRA	8
RODELAG	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
FOTO SONIDO	3
HOMETEK	3
MULTIMAX	3
PLATINA	3
DIGITAL CITY	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
PHOTURA	2
TITATRONIC	2
ANCON STORE	1
CAMARA SERVICES	1
CASA GALA	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
GAME MASTERS	1
I-TEKK	1
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	1
MACRO	1
MAX VISION	1
MUEBLERIA PANAMA	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
RAENCO	1
REFCO	1
RHYTHMO & HOGAR	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
SERFRASA	1
SONY STILE	1
SOUND AND MUSIC	1
TECH & HOUSE	1
TOTAL	85

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
RESOLUCIÓN / CONTRATO	13	13,397.58
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	4,192.66
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	525.00
TOTAL	17	18,115.24

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

Período: Enero - Marzo 2010

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	6	3,049.30
ACUERDO	2	2,432.58
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	405.00
P/CONSTANT.DESIST	2	1,450.00
DESISTIMIENTO	1	525.00
TOTAL	13	7,861.88

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-03-10.

**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 - Marzo 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
DILINTER,S.A.	2
ADCO HABITAT	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
CJ BROKERS INV. CORP	1
GRANVIVIENDA	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
R.P. HEALTH HI- TECH,INC,	1
TEIDE-MDM QUADRAT, S.A.	1
TOTAL	17

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CLARO PANAMA, S.A.	8
TELEFONICA MOVISTAR	6
CABLE & WIRELESS	3
CELL NUMBER ONE	3
MOVICELL	3
CELULANDIA	2
DIGICEL	2
LUXMARCHE	2
MUNDO CELULAR	2
NET@CELL'S	2
168 CELULARES	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELULARES INTERNACIONALES	1
CELULARES SANG	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
ELY SHOP	1
GLOBAL CELL # 2	1
I-TEKK	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOCATEL TECHNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
NETWORK COMMUNICATIONS	1
NOVEDADES C. LI	1
PANACELL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SERVINET.COM LA VÍA # 1	1
SONICEL	1
SUPER MOVIL	1
TECNI CELL,S.A.	1
TECNO VISION	1
TECNOCOM	1
THE CELL ZONE	1
TOTAL	56

FUENTE: ACODECO