

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



Abril, 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-Mar-11	518	216,144.38

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-Mar-11	531	198,957.25

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	137
Celulares	82
Telefonía	41
Mueblería/Equipo Electrónico	32
TV por Cable	31
Talleres de Reparación de Autos	21
Inmobiliarias	18
Repuestos y Reparaciones (No autos)	18
Almacén por Departamentos	17
Hoteles o Planes Vacacionales	13
Universidades	8
Agencia de autos	7
Almacén de Ropa y Calzados	6
Internet	6
Transporte (Fletes o similares)	6
Computadoras	5
Decoración	5
Escuelas/Colegio	5
Joyería/Relojerías	4
Lavanderías o Lavamáticos	4
Mueblerías	4
Repuestos para autos	4
Venta de Autos Usados	4
Agencias de Viajes	3
Alquiler de Autos	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Clínicas	2
Constructoras	2
Supermercados	2
Videojuegos	2
Farmacias	2
Courrier	2
Funerarias	2
Servicio de Intermediación	2
Animales	1
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Estaciones de Gasolinas	1
Lineas Aéreas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Materiales de Construcción	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Salon de Belleza	1
Eventos Artísticos	1
Librerías	1
Fábricas de Muebles	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Ópticas	1
Otros	1
Total	518

FUENTE: ACODECO

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

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	293	56.6	410.53	120,284.07
RESOLUCIÓN / CONTRATO	77	14.9	78.17	6,018.95
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	48	9.3	675.71	32,434.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	34	6.6	706.31	24,014.64
FALTA DE INFORMACIÓN	31	6.0	571.41	17,713.65
DAÑOS Y PERJUCIOS	11	2.1	768.97	8,458.68
COBRO INDEBIDO	9	1.7	110.04	990.39
VENTA ENGAÑOSA	8	1.5	325.44	2,603.48
CUSTODIA DE BIENES	4	0.8	759.35	3,037.41
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.6	196.31	588.94
TOTALES	518	100.0	417.27	216,144.38

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	146	27.5	386.82	56,475.07
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	80	15.1	340.57	27,245.33
ACUERDO	75	14.1	237.74	17,830.55
P/CONSTANT.DESIST	74	13.9	373.05	27,606.01
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	32	6.0	353.29	11305.27
ACUERDO/REEMPLAZO	29	5.5	534.49	15,500.15
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	26	4.9	382.91	9,955.62
ABANDONADA	20	3.8	263.07	5,261.45
ACUERDO/REPARACIÓN	16	3.0	623.45	9,975.24
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	12	2.3	740.53	8,886.31
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	9	1.7	664.29	5,978.61
RESOLUCIÓN/REPARAR	8	1.5	348.86	2,790.90
DECLARA/RESUELTO	4	0.8	36.69	146.74
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	531	100.0	374.68	198,957.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-11. Datos hasta el 31 de Marzo 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 - Marzo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	126	62,162.22
VENTA ENGAÑOSA	3	1,507.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	1,969.85
FALTA DE INFORMACIÓN	3	951.22
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	21.40
TOTAL	137	66,590.86

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

Período: Enero - Marzo 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	49	21,070.05
P/CONSTANT.DESIST	29	15,128.69
ACUERDO/REEMPLAZO	19	13,039.87
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	10	6,193.28
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	9	4,587.78
ACUERDO/REPARACIÓN	9	6,528.44
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	8	6,813.69
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	2,155.18
ABANDONADA	6	1,226.33
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	5	3,087.94
ACUERDO	4	2,134.78
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1,010.89
TOTAL	158	82,976.92

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-11.

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 - Marzo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ELEKTRA	17
PANAFOTO	14
AUDIOFOTO	13
RAENCO	9
HOMETEK	8
MULTIMAX	7
PANAFOTO	6
TECH & HOUSE	5
DO IT CENTER	4
SOUND N MUSIC	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
PHOTURA	3
PREMIER	3
TITANTRONICS	3
ANCON STORE	2
CONFORT	2
ELGA	2
MACRO	2
PLATINA	2
SERFRASA	2
TECHSAFE	2
SAMSUNG	1
CASA GALA	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
E-VISION,S.A.	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
FOTO PLAZA	1
FOTO SONIDO	1
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUNDO KODAK	1
PHOTOVISION	1
SERVICIO R.P. MARIA	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONAM´S	1
SONICEL	1
SUPER XTRA	1
UNICA	1
TOTAL	137

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	3,888.75
FALTA DE INFORMACIÓN	6	6,395.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	2,183.94
COBRO INDEBIDO	1	50.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
TOTAL	18	13,042.69

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

Período: Enero - Marzo 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	2,711.00
DESISTIMIENTO	2	2,695.50
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	3,050.00
ABANDONADA	1	1,000.00
TOTAL	8	9,456.50

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-11.

***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 - Marzo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS INV. CORP	4
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
AMERICAN DIVISION, INC.	1
AROGROUP, CORP.	1
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
PANAMA FLORIDA	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SUCASA	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
TOTAL	18

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	75	10,371.15
VENTA ENGAÑOSA	3	941.50
FALTA DE INFORMACIÓN	2	96.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	280.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	24.99
TOTAL	82	11,713.75

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

Período: Enero - Marzo 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	32	3,762.97
P/CONSTANT.DESIST	17	2,318.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	14	1,775.19
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	905.82
ACUERDO	8	932.91
ACUERDO/REEMPLAZO	5	1,229.17
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	909.55
ACUERDO/REPARACIÓN	3	606.67
ABANDONADA	2	58.16
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	271.87
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	528.20
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	44.05
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
TOTAL	101	13,380.03

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-11.

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 - Marzo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	11
TECNI CELL,S.A.	7
MOVICELL	6
LUXMARCHE	3
CABLE & WIRELESS	3
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
DIGICEL	3
MUNDO CELULAR	3
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	2
CELULARES NANDA	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
SONICEL	2
ALMACEN LAS MELLIZAS	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELL CORPORATION No.1	1
CELL PLUS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULAR SANG	1
CELULARES AN116LINA, S.A.	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
NICOTRONICD CORP.	1
PUNTO CELULAR	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
TEGNOCOM	1
WINS CELLNET	1
TOTAL	82

FUENTE: ACODECO