



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas Marzo 2012**



Abril, 2012

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	832	426,168.18
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-Dic-11	2,103	955,448.33
Ene-Mar-12	621	316,042.81

© Datos revisados.

Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

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 ©	1,666	696,124.08
Ene-Dic-11	1,798	746,847.82
Ene-Mar-12	504	232,406.85

© Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	136
Mueblería/Equipo Electrónico	59
Celulares	55
Almacén por Departamentos	44
Telefonía	40
Inmobiliarias	35
TV por Cable	26
Repuestos y Reparaciones (No autos)	22
Constructoras	19
Agencias de Viajes	18
Otros	17
Repuestos para autos	12
Talleres de Reparación de Autos	12
Joyería/Relojerías	11
Ventas por TV	8
Agencia de autos	7
Almacén de Ropa y Calzados	7
Computadoras	7
Mueblerías	6
Venta de Autos Usados	6
Distribuidoras e Importadoras	6
Servicios Profesionales	6
Clínicas	5
Lavanderías o Lavamáticos	5
Supermercados	5
Universidades	5
Agencia de Motos	5
Hoteles o Planes Vacacionales	4
Estaciones de Gasolinas	3
Ópticas	3
Alquiler de Autos	2
Lineas Aéreas	2
Videojuegos	2
Farmacias	2
Courrier	2
Escuelas/Colegio	2
Bienes ty Raices	2
Centros de Estéticas	2
Venta de Colchones	2
Comunicaciones e Internet	1
Materiales de Construcción	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Útiles de Oficinas	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Servicios Eléctricos	1
Zapaterías	1
Total	621

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
Período: Enero - Marzo 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	351	56.5	505.85	177,552.03
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	60	9.7	465.78	27,946.61
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	57	9.2	658.37	37,527.27
FALTA DE INFORMACIÓN	54	8.7	498.30	26,908.10
RESOLUCIÓN / CONTRATO	38	6.1	113.80	4,324.38
COBRO INDEBIDO	12	1.9	242.90	2,914.77
VICIOS OCULTOS	12	1.9	1,508.30	18,099.63
DAÑOS Y PERJUICIOS	10	1.6	766.43	7,664.31
DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	1.3	499.14	3,993.15
VENTA ENGAÑOSA	5	0.8	543.69	2,718.47
MERCANCÍA DEFECTUOSA	5	0.8	619.01	3,095.05
CUSTODIA DE BIENES	5	0.8	558.89	2,794.45
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	0.5	161.70	485.09
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	19.50	19.50
TOTALES	621	100.0	508.93	316,042.81

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	169	33.5	541.43	91,502.41
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	72	14.3	398.54	28,694.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	72	14.3	317.86	22,885.95
ACUERDO EN AUDIENCIA / VARIOS	45	8.9	356.67	16,050.02
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	42	8.3	369.01	15,498.60
ACUERDO EN AUDIENCIA / REEMPLAZO	21	4.2	498.64	10,471.51
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	16	3.2	518.68	8,298.91
ACUERDO EN AUDIENCIA / REPARACIÓN	16	3.2	565.60	9,049.66
ABANDONADA	15	3.0	397.80	5,967.03
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE DINERO	14	2.8	565.53	7,917.39
RESOLUCIÓN/REPARAR	8	1.6	681.44	5,451.54
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	7	1.4	1,147.55	8,032.84
ACUERDO	3	0.6	513.77	1,541.31
ACUERDO EN AUDIENCIA / ACLARACIÓN	3	0.6	144.73	434.19
RESOLUCIÓN VARIOS	1	0.2	610.97	610.97
TOTALES	504	100.0	461.12	232,406.85

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-04-12. Datos hasta el 31 de Marzo 2012

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, 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 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	121	75,292.87
FALTA DE INFORMACIÓN	9	5,898.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,602.08
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	1,433.24
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
TOTAL	136	84,643.92

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

Período: Enero - Marzo 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	47	25,242.03
ABANDONADA	3	2,590.43
RESOLUCIONES	13	10,766.85
DESISTIMIENTO/DEVOLUCION	6	4,569.96
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	20	11,210.61
ACUERDO	23	13,267.84
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	8	3,081.64
TOTAL	120	70,729.36

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-4-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

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 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	39
AUDIO FOTO	24
HOMETEK	14
PHOTURA INTERNATIONAL	7
ELEKTRA	6
PREMIER UNIVERSE, S.A.	6
MULTIMAX	5
TECH HOUSE	5
PANACINE	3
DIGITAL CITY	2
FOTO SONIDO	2
LEYS	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
PREMIER	2
TECHSAFE THE MP3 STORE	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
ASTRO AUDIO	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	1
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP.	1
ELGA	1
ESTRELLA ELECTONICA, S.A.	1
GRUPO W, S.A.	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
MACRO	1
PLAZA DON JOSE	1
RAENCO	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SOUND N MUSIC	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
TOTAL	136

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	9,314.21
VICIOS OCULTOS	9	13,001.05
FALTA DE INFORMACIÓN	7	5,415.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	5	4,276.65
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
TOTAL	35	33,740.89

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

Período: Enero - Marzo 2012

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	2,153.63
DESISTIMIENTO	2	2,235.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,250.50
TOTAL	9	6,639.13

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-04-12.

**incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.*

FUENTE: ACODECO

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Marzo 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ, S.A.	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
TOTAL	35

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	49	7,887.33
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	88.00
CUSTODIA DE BIENES	2	761.45
FALTA DE INFORMACIÓN	2	294.56
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	197.90
TOTAL	55	9,229.24

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

Período: Enero - Marzo 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	15	2,172.92
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	2,792.98
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	6	1,082.97
ACUERDO	6	948.88
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	357.15
RESOLUCIONES	4	1,344.69
TOTAL	43	8,699.59

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-4-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	10
MUNDO CELULAR	6
MOVIL PHONE S.A.	5
CELULAR SANG	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
GMS MOVILES PANAMA	2
NET@CEL	2
3 JACC CELULARES & JOYERIAS	1
ASTROS CELULARES	1
BEAUTY CELL	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL PARADOR	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CENTRO CELULARES CALIDONIA	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
HAILEY MOVIL	1
LUXMARCHE	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOVILES NET WORD DE PANAMA, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES MOVIL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SMART PHONE METROMALL, S.A.	1
SMART PHONE, S.A.	1
SONAM'S	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
TOTAL	55

FUENTE: ACODECO