

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



Junio, 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-May-10	663	319,698.63

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-May-10	694	307,364.06

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2010

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	137
Celulares	78
Comunicaciones/Telefonía	66
Almacén por Departamentos	56
Mueblería/Equipo Electrónico	37
Talleres de Reparación de Autos	33
TV por Cable	24
Inmobiliarias	20
Computadoras	18
Mueblerías	18
Hoteles o Planes Vacacionales	17
Repuestos y Reparaciones (No autos)	16
Decoración	14
Cursos de Inglés	12
Agencias de Viajes	9
Ópticas	9
Joyería/Relojerías	8
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	7
Escuelas/Colegio	7
Almacén de Ropa y Calzados	6
Ventas por TV	6
Internet	5
Repuestos para autos	5
Venta de Autos Usados	5
Alquiler de Autos	4
Eventos Artísticos	4
Centros de Estéticas	4
Agencia de autos	3
Herrerías	3
Cursos Varios	3
Armas	2
Clínicas	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Lavanderías o Lavamáticos	2
Supermercados	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Videojuegos	2
Servicio de Intermediación	2
Universidades	2
Alarmas	1
Animales	1
Bancos	1
Estudios de Fotografías	1
Lineas Aéreas	1
Materiales de Construcción	1
Farmacias	1
Útiles de Oficinas	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Tarjeta de Crédito	1
Fábricas de Muebles	1
Total	663

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	351	53.0	178,217.96
RESOLUCIÓN / CONTRATO	183	27.6	73,213.97
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	49	7.4	29,056.38
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	27	4.1	21,258.06
FALTA DE INFORMACIÓN	15	2.3	1,754.27
COBRO INDEBIDO	11	1.7	1,747.49
VENTA ENGAÑOSA	10	1.5	2,992.42
DAÑOS Y PERJUCIOS	8	1.2	8,053.71
CUSTODIA DE BIENES	7	1.1	3,060.37
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.2	210.00
TOTAL	662	100.0	319,564.63

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 - Mayo 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	195	28.1	77,620.51
ACUERDO	100	14.4	36,481.94
P/CONSTANT.DESIST	99	14.3	39,657.57
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	85	12.2	35,433.84
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	41	5.9	29,008.98
ACUERDO/REEMPLAZO	41	5.9	17,612.71
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	33	4.8	20,741.16
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	26	3.7	16,518.28
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	25	3.6	15,752.63
ACUERDO/REPARACIÓN	13	1.9	6,776.46
RESOLUCIÓN/REPARAR	12	1.7	6,678.00
DECLARA/RESUELTO	11	1.6	845.08
ABANDONADA	10	1.4	1,300.26
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
TOTAL	694	100.0	307,364.06

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-06-10. Datos hasta el 31 de Mayo 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 - Mayo 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	119	60,865.53
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,190.22
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	503.04
VENTA ENGAÑOSA	2	1,414.64
FALTA DE INFORMACIÓN	1	102.88
RESOLUCIÓN / CONTRATO	7	2,971.20
TOTAL	137	68,047.51

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

Período: Enero - Mayo 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	58	24,626.94
P/CONSTANT.DESIST	23	11,657.94
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	19	8,480.94
ACUERDO/REEMPLAZO	16	7,826.21
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	8	5,050.99
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	6	3,385.78
ACUERDO	5	1,752.95
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	889.53
RESOLUCIÓN/REPARAR	4	2,409.92
ACUERDO/REPARACIÓN	3	1,601.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	507.45
TOTAL	149	68,189.96

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-10.

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 - Mayo 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AUDIO FOTO	25
PANAFOTO	18
ELEKTRA	13
MULTIMAX	7
CENTRO DE AGENCIAS	4
RODELAG	4
SOUND AND MUSIC	4
FOTO SONIDO	3
HOMETEK	3
PHOTURA	3
PLATINA	3
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	2
DIGITAL CITY	2
DO IT CENTER	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
MACRO	2
PANACINE	2
TITANTRONICS	4
ANCON STORE	1
CAMARA SERVICES	1
CASA GALA	1
COOL MART, S.A.	1
CP ELECTRONICS	1
CREDITOS BAHIA	1
DIMPELL, 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
LG ELECTRONICS	1
MAX VISION	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MULTITRONIX	1
PANACELL	1
PHOTOVISION	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
RAENCO	1
REFCO	1
REFRI-PARTE MARIA, S.A.	1
RHYTHMO & HOGAR	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
SERFRASA	1
SONY STILE	1
TECH & HOUSE	1
TECNO VISION	1
UNICA	1
TOTAL	137

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

Período: Enero - Mayo 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
RESOLUCIÓN / CONTRATO	15	15,369.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	6,692.66
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	525.00
TOTAL	20	22,587.56

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

Período: Enero - Mayo 2010

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	3,219.80
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
TOTAL	20	13,016.42

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-10.

*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 - Mayo 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
CJ BROKERS INV. CORP	1
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
DILINTER,S.A.	2
GRANVIVIENDA	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND CORP.	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	20

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CLARO PANAMA, S.A.	8
MOVICELL	7
TELEFONICA MOVISTAR	6
CABLE & WIRELESS	4
CELL NUMBER ONE	4
LUXMARCHE	3
MUNDO CELULAR	3
CELULANDIA	2
DIGICEL	2
ELY SHOP	2
I-TEKK	2
NET@CELL'S	2
168 CELULARES	1
CELL MASTER	1
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	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
ISADEL CELL PHONE,S.A.	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
NOVEDADES KING MOVIL	1
PANACELL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
RM SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SERVINET.COM LA VÍA # 1	1
SERVINET.COM LA VIA # 2	1
SONICEL	1
SUPER MOVIL	1
TECNI CELL,S.A.	1
TECNO VISION	1
TECNOCOM	1
THE CELL ZONE	1
UNICELL INC.	1
TOTAL	78

FUENTE: ACODECO