

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



Junio, 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-May-11	845	359,329.64

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 *	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*	1,667	697,931.67
Ene-May-11	860	344,081.98

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	227
Celulares	136
Telefonía	68
TV por Cable	55
Mueblería/Equipo Electrónico	47
Talleres de Reparación de Autos	33
Inmobiliarias	30
Repuestos y Reparaciones (No autos)	27
Almacén por Departamentos	23
Hoteles o Planes Vacacionales	23
Agencia de autos	12
Internet	12
Repuestos para autos	12
Venta de Autos Usados	11
Escuelas/Colegio	10
Almacén de Ropa y Calzados	8
Joyería/Relojerías	8
Universidades	8
Transporte (Fletes o similares)	7
Alquiler de Autos	6
Eventos Artísticos	6
Decoración	6
Clínicas	5
Computadoras	5
Supermercados	5
Agencias de Viajes	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Lavanderías o Lavamáticos	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Mueblerías	4
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	3
Courrier	3
Servicio de Intermediación	3
Alarmas	2
Constructoras	2
Ventas por TV	2
Videojuegos	2
Farmacias	2
Salon de Belleza	2
Funerarias	2
Fábricas de Muebles	2
Animales	1
Estaciones de Gasolinás	1
Líneas Aéreas	1
Materiales de Construcción	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Librerías	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Ópticas	1
Otros	1
Total	845

FUENTE: ACODECO

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

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	461	54.6	429.52	198,009.52
RESOLUCIÓN / CONTRATO	140	16.6	101.97	14,275.97
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	72	8.5	637.98	45,934.61
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	71	8.4	704.68	50,032.54
FALTA DE INFORMACIÓN	44	5.2	562.73	24,759.96
DAÑOS Y PERJUCIOS	17	2.0	659.80	11,216.62
COBRO INDEBIDO	14	1.7	401.83	5,625.58
VENTA ENGAÑOSA	12	1.4	372.76	4,473.15
CUSTODIA DE BIENES	8	0.9	467.18	3,737.44
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	0.7	210.71	1,264.25
TOTALES	845	100.0	425.24	359,329.64

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	225	26.2	455.89	102,575.30
ACUERDO	142	16.5	236.66	33,606.24
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	127	14.8	337.60	42,875.10
P/CONSTANT.DESIST	112	13.0	380.50	42,615.94
ACUERDO/REEMPLAZO	47	5.5	517.97	24,344.44
ABANDONADA	46	5.3	426.55	19,621.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	46	5.3	377.37	17,358.95
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	43	5.0	385.25	16,565.91
ACUERDO/REPARACIÓN	28	3.3	556.84	15,591.62
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	17	2.0	775.02	13,175.42
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	15	1.7	854.28	12,814.21
RESOLUCIÓN/REPARAR	8	0.9	348.86	2,790.90
DECLARA/RESUELTO	4	0.5	36.69	146.74
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	860	100.0	400.10	344,081.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-06-11. Datos hasta el 31 de Mayo 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 - Mayo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	208	108,850.94
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	3,392.58
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,426.21
VENTA ENGAÑOSA	3	1,507.57
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	151.40
CUSTODIA DE BIENES	2	545.03
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	549.97
COBRO INDEBIDO	1	64.19
TOTAL	227	116,487.89

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

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	69	32,749.05
P/CONSTANT.DESIST	42	23,008.60
ACUERDO/REEMPLAZO	31	19,450.07
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	20	10,809.04
ACUERDO/REPARACIÓN	19	11,802.44
ABANDONADA	16	5,391.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	14	8,409.13
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	3,886.38
ACUERDO	10	4,562.44
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	9	10,234.64
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	5,368.13
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1,010.89
TOTAL	252	136,682.79

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-11.

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 - Mayo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	33
AUDIOFOTO	24
ELEKTRA	21
RAENCO	15
MULTIMAX	12
HOMETEK	8
TECH & HOUSE	8
SOUND N MUSIC	7
DO IT CENTER	7
CONFORT	5
CENTRO DE AGENCIAS	5
PHOTURA	4
TITANTRONICS	4
SERFRASA	4
PREMIER	3
CASA GALA	3
MACRO	3
ANCON STORE	2
ELGA	2
JACKIE AUDIO VIDEO	2
PLATINA	2
TECHSAFE	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
FOTO PLAZA	2
FOTO SONIDO	2
PROSESA	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SONICEL	2
E-VISION,S.A.	2
PANACINE	2
PHOTOVISION	2
TECNI REPUESTOS	2
UNICA	2
SAMSUNG	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS BAHIA	1
DIGITAL HOGAR	1
DIGITAL CITY	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
ELECTRIC CITY	1
EL MACHETAZO	1
EL GULA , S.A.	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	1
MAX VISION	1
MULTI OFERTAS	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUNDO KODAK	1
PANAMA TOP SERVICES	1
REFRI HOGAR	1
TECHNOLOGY.COM	1
SERVAL	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONAM´S	1
SOUND DESIGN PANAMÁ	1
SUPER XTRA	1
TOTAL	227

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	6,560.75
FALTA DE INFORMACIÓN	9	8,895.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	5	6,166.15
COBRO INDEBIDO	2	2,430.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	515.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
TOTAL	30	25,092.54

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

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	9	3,801.00
DESISTIMIENTO	4	4,137.30
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,873.54
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	1,055.00
ABANDONADA	2	1,050.00
P/CONSTANT.DESIST	2	1,220.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	2,385.00
TOTAL	25	17,521.84

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-06-11.

**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 - Mayo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS INV. CORP	4
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
AMERICAN DIVISION, INC.	1
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
HAUS, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
MULTIPROYECTOS	1
PANAMA FLORIDA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
SUCASA	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
TOTAL	30

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	121	18,293.84
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	397.74
VENTA ENGAÑOSA	4	1,490.50
FALTA DE INFORMACIÓN	2	96.11
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	59.97
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	280.00
TOTAL	136	20,658.16

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

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	46	5,437.40
P/CONSTANT.DESIST	26	4,009.55
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	23	2,547.19
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	1,098.62
ACUERDO	14	2,543.81
ACUERDO/REEMPLAZO	8	1,795.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	909.55
ACUERDO/REPARACIÓN	5	949.05
ABANDONADA	4	526.45
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	271.87
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	528.20
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	224.05
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
TOTAL	149	20,877.99

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 7-06-11.

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 - Mayo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	15
TECNI CELL,S.A.	12
MOVICELL	10
CABLE & WIRELESS	10
DIGICEL	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	5
LUXMARCHE	4
METRO MOVIL, S.A.	4
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
MUNDO CELULAR	3
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	3
SONICEL	3
NET@CELL'S	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
CELULARES NANDA	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
CELULAR JOSÉ	2
CELL "R" US	2
CELULAR SANG	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
DRAGON CELL	2
SMARTPHONE METROMALL, S.A.	1
MOVIPLUS	1
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ALMACEN LAS MELLIZAS	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELULARES KING	1
CELL CORPORATION No.1	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL PLUS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULARES AN116LINA, S.A.	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
HEAVY CELL	1
M. F. MOBILE	1
METROCELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MOVILES STORE	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
PANAFOTO	1
NICOTRONICD CORP.	1
PUNTO CELULAR	1
SERVINET. COM LA VIA # 1	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
TECNOCOM	1
ONTEL	1
WINS CELLNET	1
TOTAL	136

FUENTE: ACODECO