

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Noviembre 2009**



Diciembre, 2009

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

<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	1,237	600,762.17
Ene-Nov-09	1,158	560,306.44

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

<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-Nov-09	1,031	460,996.32

FUENTE: ACODECO

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

Enero - Noviembre 2009

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	225
Celulares	205
Mueblerías	98
Talleres de Reparación de Autos	66
Almacén por Departamentos	53
Inmobiliarias	45
Computadoras	37
Cursos de Inglés	37
Almacén de Ropa y Calzados	34
Hoteles o Planes Vacacionales	29
Internet	27
Venta de Autos Usados	25
Servicio de Intermediación	25
Repuestos y Reparaciones (No autos)	21
Mueblería/Equipo Electrónico	21
Agencias de Viajes	16
Joyería/Relojerías	15
Herrerías	14
Distribuidoras e Importadoras	13
Clínicas	11
Agencia de autos	10
Supermercados	9
Comunicaciones/Telefonía	9
Constructoras	7
Repuestos para autos	7
Escuelas/Colegio	7
Lavanderías o Lavamáticos	6
Universidades	6
Decoración	5
Ópticas	5
Otros	5
Alquiler de Autos	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Almacén de Bicicleta	3
Restaurantes/Fondas	3
Videojuegos	3
Farmacias	3
TV por Cable	3
Cursos Especializados	3
Bancos	2
Casa de Empeño	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Estaciones de Gasolinas	2
Comunicaciones e Internet	2
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	2
Funerarias	2
Industrial	2
Eventos Artísticos	2
Servicios de Grúas	2
Cursos Varios	2
Cines	2
Alarmas	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Financieras	1
Líneas Aéreas	1
Pinturas	1
Materiales de Construcción	1
Panaderías/Refresquerías	1
Courrier	1
Útiles de Oficinas	1
Almacén de Telas	1
Librerías	1
Imprenta y Copiadoras	1
Agencia de Cobro	1
Curso de Computadora	1
Total	1,158

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	580	50.1	265,877.60
RESOLUCIÓN / CONTRATO	247	21.3	132,792.32
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	97	8.4	54,082.12
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	78	6.7	44,657.12
ANULACIÓN DE CONTRATOS	33	2.8	14,615.62
VENTA ENGAÑOSA	31	2.7	12,215.26
COBRO INDEBIDO	27	2.3	6,488.33
CUSTODIA DE BIENES	26	2.2	8,372.60
FALTA DE INFORMACIÓN	22	1.9	9,905.16
DAÑOS Y PERJUCIOS	17	1.5	11,300.31
TOTAL	1,158	100.0	560,306.44

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 - Noviembre 2009

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	317	30.7	138,567.25
P/CONSTANT.DESIST	179	17.4	62,396.43
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	135	13.1	51,310.47
ACUERDO O ARREGLO/OTROS	106	10.3	52,452.77
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	72	7.0	41,584.22
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	66	6.4	38,859.01
ACUERDO/REEMPLAZO	47	4.6	21,721.86
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	35	3.4	19,936.17
ABANDONADA	31	3.0	16,668.07
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	20	1.9	6,137.35
RESOLUCIÓN/REPARAR	10	1.0	5,354.95
ACUERDO/REPARACIÓN	9	0.9	4,635.78
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.2	79.95
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	1,292.04
DECLARA/RESUELTO	1	0.1	0.00
TOTAL	1,031	100.0	460,996.32

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-12-09.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,2007,2008 , pero cerradas en el 2009, igual se incluyen quejas de la CLICAC y 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 - Noviembre 2009

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	178	84,032.24
RESOLUCIÓN / CONTRATO	14	6,756.61
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	4,078.01
VENTA ENGAÑOSA	11	2,599.86
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	2,521.67
COBRO INDEBIDO	2	609.57
CUSTODIA DE BIENES	2	1,013.95
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	81.90
TOTAL	225	101,693.81

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

Período: Enero - Noviembre 2009

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	60	23,007.26
P/CONSTANT.DESIST	39	11,999.52
ACUERDO	20	10,442.72
ACUERDO/REEMPLAZO	20	10,249.36
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	16	9,329.62
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	8,213.11
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	13	5,897.24
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	10	7,677.50
RESOLUCIÓN/REPARAR	3	1,935.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	769.51
ACUERDO/REPARACIÓN	2	1,366.33
ABANDONADA	1	786.00
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	1,292.04
TOTAL	201	92,965.70

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-12-09.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2007-2008 ; pero cerradas en el 2009.

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 - Noviembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	47
AUDIO FOTO	41
ELEKTRA	31
DO IT CENTER	13
RODELAG	11
HOMETEK	10
RAENCO	9
PANACINE	7
MACRO	6
UNICA	6
PHOTURA	5
ELECTRO MUEBLES BHANA	3
SOUND AND MUSIC	3
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	2
FOTO PLAZA / J MALOUL	2
FOTO SONIDO	2
HOMECENTER	2
ÁLMACEN CAPRICHIO	1
CAMLEX DE PANAMA	1
CASIO LANDIA PANAMA	1
CENTRO ELECTRONICO OESTE	1
CONFORT	1
DIGITAL CITY	1
ELGA	1
GFORCE QUALITY BEHIND THE NAME	1
HITECH DIGITAL	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
K.O.E. PANAMA	1
LG ELECTRONICS	1
MULTI ELECTRONIC	1
OFFICE DEPOT	1
PACOSA	1
PANAMA NETBUY	1
PHOTOVISION	1
PROFESIONAL ELETRONIC SERVICES	1
RADIO CITY	1
REFRIGERACION SAMY FLORES	1
ROCK CITY	1
SERVICENTRO DIGITEC	1
TECHSAFE	1
TECNO VISION	1
TITAN TRONICS	1
TOTAL	225

FUENTE: ACODECO

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

Enero - Noviembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
RESOLUCIÓN / CONTRATO	29	24,823.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	7	8,463.48
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	4,285.16
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	885.00
CUSTODIA DE BIENES	1	890.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	300.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	861.00
TOTAL	45	40,657.64

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

Enero - Noviembre 2009

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	11	9,301.75
DESISTIMIENTO	4	512.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	5,039.54
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	1,772.55
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	3	1,621.00
P/CONSTANT.DESIST	3	1,300.00
ACUERDO	2	2,367.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	985.00
TOTAL	31	22,899.33

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-12-09.

**incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2008 ; pero cerradas en el 2009.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DILINTER,S.A.	9
TECHNO HOUSE PANAMA,S.A.	4
GRUPO PROVIVIENDA	3
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	3
ADCO HABITAT	1
AGRO-ACUA-MARE,S-A.	1
BENHABITAT	1
BETECH VIRZI	1
CJ BROKERS INV. CORP	1
COLINAS DE LAS CUMBRES	1
GESTION Y NEGOCIOS INMOBILIARIOS	1
GRUPO WONG AV	1
HATO PINTADO HILL	1
INMOBILIARIA K.R.J. , S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INTERHOLIDAY REAL ESTATE	1
INVERSIONES ACOPAVE	1
INVERSIONES CAMPO SANTO	1
MENTAL TECH	1
OCEAN BLUE HORIZONTAL, INC PLAYA BLANCA	1
PACIFICS- TECH	1
PROMOTORA COVIVE	1
PROMOTORA EPTA,S.A.	1
PROMOTORA TEUS, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	1
SERGYHU	1
SERGYHU,S.A.	1
SEZA	1
SUCASA	1
TOTAL	45

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2009

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	110	24,275.38
RESOLUCIÓN / CONTRATO	49	4,301.67
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	1,310.41
ANULACIÓN DE CONTRATOS	9	1,125.36
VENTA ENGAÑOSA	7	1,384.18
COBRO INDEBIDO	5	1,138.78
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	1,182.41
FALTA DE INFORMACIÓN	5	329.14
CUSTODIA DE BIENES	3	518.44
TOTAL	205	35,565.77

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

Período: Enero - Noviembre 2009

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	53	7,936.63
P/CONSTANT.DESIST	30	6,167.18
ACUERDO O ARREGLO/OTROS	26	5,912.16
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	21	4,604.38
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	1,071.83
ABANDONADA	8	1,369.53
ACUERDO/REEMPLAZO	6	1,656.51
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	793.14
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	3	1,470.65
ACUERDO/REPARACIÓN	2	488.14
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	456.70
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	50.44
RESOLUCIONES/VARIOS	1	54.95
DECLARA/RESUELTO	1	0.00
TOTAL	172	32,032.24

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-12-09.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2008 ; pero cerradas en el 2009.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CLARO PANAMA, S.A.	36
CABLE & WIRELESS	20
MOVICELL	13
TECNI CELL,S.A.	12
TELEFONICA MOVISTAR	10
PANAFOTO	8
GLOBAL CELL	7
MOVISTAR	7
CELL NUMBER ONE	6
DIGICEL	5
ELECTROMANIA	5
MULTIMAX	5
I-TEKK	4
AUDIO FOTO	3
GLOBALCEL # 1	3
MUNDO CELULAR	3
SOUND AND MUSIC	3
SUPER MOVIL	3
CELL CORPORATION INT	2
CELL MASTER	2
CELLULAR CENTER	2
CELULAR H	2
CELULAR REY	2
CENTRO DE CELULARES FRANKLIN	2
DRAGON CELL	2
PANACELL	2
PANAMA CELLULAR	2
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	2
TOTAL	173

FUENTE: ACODECO