

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



Noviembre, 2009

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	828	421,081.59
Ene-Dic 07	1,532	670,039.22
Ene-Dic- 08	1,237	600,762.17
Ene-Oct-09	1,050	502,114.60

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06	473	201,176.52
Ene-Dic 07	1,157	488,033.49
Ene-Dic- 08	1074	489,495.42
Ene-Oct-09	927	406,956.65

FUENTE: ACODECO

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

**Enero - Octubre 2009**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	209
Celulares	192
Mueblerías	89
Talleres de Reparación de Autos	60
Almacén por Departamentos	50
Inmobiliarias	40
Computadoras	34
Almacén de Ropa y Calzados	30
Cursos de Inglés	29
Internet	23
Venta de Autos Usados	23
Hoteles o Planes Vacacionales	22
Servicio de Intermediación	21
Repuestos y Reparaciones (No autos)	20
Mueblería/Equipo Electrónico	16
Agencias de Viajes	14
Herrerías	13
Joyería/Relojerías	13
Distribuidoras e Importadoras	13
Agencia de autos	10
Clínicas	10
Comunicaciones/Telefonía	9
Supermercados	8
Constructoras	7
Repuestos para autos	7
Universidades	6
Escuelas/Colegio	5
Otros	5
Alquiler de Autos	4
Lavanderías o Lavamáticos	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Decoración	4
Almacén de Bicicleta	3
Restaurantes/Fondas	3
Videojuegos	3
Farmacias	3
TV por Cable	3
Cursos Especializados	3
Ópticas	3
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
Armas	1
Bancos	1
Envío de Dinero	1
Financieras	1
Líneas Aéreas	1
Pinturas	1
Materiales de Construcción	1
Panaderías/Refresquerías	1
Útiles de Oficinas	1
Librerías	1
Imprenta y Copiadoras	1
Agencia de Cobro	1
Curso de Computadora	1
<b>Total</b>	<b>1,050</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2009**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	565	53.8	260,019.37
RESOLUCIÓN / CONTRATO	207	19.7	108,987.29
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	74	7.0	40,228.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	59	5.6	34,917.16
ANULACIÓN DE CONTRATOS	33	3.1	14,615.62
VENTA ENGAÑOSA	27	2.6	10,227.26
COBRO INDEBIDO	25	2.4	6,347.33
CUSTODIA DE BIENES	25	2.4	7,982.60
FALTA DE INFORMACIÓN	20	1.9	9,430.16
DAÑOS Y PERJUICIOS	15	1.4	9,359.55
<b>TOTAL</b>	<b>1,050</b>	<b>100.0</b>	<b>502,114.60</b>

*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 - Octubre 2009**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO ( B/. )</b>
DESISTIMIENTO	284	30.6	122,756.59
P/CONSTANT.DESIST	162	17.5	54,245.01
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	119	12.8	42,901.20
ACUERDO O ARREGLO/OTROS	85	9.2	40,903.12
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	65	7.0	37,880.86
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	64	6.9	35,452.03
ACUERDO/REEMPLAZO	40	4.3	19,293.94
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	36	3.9	19,873.12
ABANDONADA	29	3.1	16,150.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	20	2.2	6,137.35
RESOLUCIÓN/REPARAR	10	1.1	5,354.95
ACUERDO/REPARACIÓN	9	1.0	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
<b>TOTAL</b>	<b>927</b>	<b>100.0</b>	<b>406,956.65</b>

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

**\*\* 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 - Octubre 2009*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	173	81,782.75
RESOLUCIÓN / CONTRATO	12	4,968.36
VENTA ENGAÑOSA	9	2,069.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	1,606.81
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
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>94,654.87</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2009*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	57	22,053.14
P/CONSTANT.DESIST	36	11,574.85
ACUERDO/REEMPLAZO	18	9,623.59
ACUERDO O ARREGLO/OTROS	16	6,868.75
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	16	9,329.62
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	12	7,563.16
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	12	5,840.11
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	5,358.05
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
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>84,360.64</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-11-09.*

*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 - Octubre 2009*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	43
AUDIO FOTO	38
ELEKTRA	30
DO IT CENTER	13
RAENCO	9
RODELAG	9
HOMETEK	8
PANACINE	7
MACRO	6
PHOTURA	4
UNICA	4
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
CASIOLANDIA PANAMA	1
CENTRO ELECTRONICO OESTE	1
CONFORT	1
DIGITAL CITY	1
ELGA	1
GFORCE QUALITY BEHIND THE NAME	1
HI TECH DIGITAL	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
K.O.E. PANAMA	1
LG ELECTRONICS	1
MULTI ELECTRONIC	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
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2009**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	108	24,193.09
RESOLUCIÓN / CONTRATO	43	3,811.83
ANULACIÓN DE CONTRATOS	9	1,125.36
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	934.93
VENTA ENGAÑOSA	7	1,384.18
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	1,182.41
FALTA DE INFORMACIÓN	5	329.14
COBRO INDEBIDO	4	1,121.78
CUSTODIA DE BIENES	3	518.44
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>34,601.16</b>

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

**Período: Enero - Octubre 2009**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	46	6,585.49
P/CONSTANT.DESIST	27	5,828.73
ACUERDO O ARREGLO/OTROS	21	4,893.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	17	4,172.88
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	10	869.44
ABANDONADA	7	1,130.17
ACUERDO/REEMPLAZO	5	1,056.51
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	4	1,407.60
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	743.84
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
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>27,738.34</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-11-09.**

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

*Período: Enero - Octubre 2009*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CLARO PANAMA, S.A.	27
CABLE & WIRELESS	19
MOVICELL	13
TELEFONICA MOVISTAR	10
TECNI CELL,S.A.	9
PANAFOTO	8
GLOBAL CELL	7
MOVISTAR	7
CELL NUMBER ONE	6
CLARO COM	5
ELECTROMANIA	5
MULTIMAX	5
I-TEKK	4
AUDIO FOTO	3
DIGICEL	3
GLOBALCEL # 1	3
MUNDO CELULAR	3
SOUND AND MUSIC	3
CELL CORPORATION INT	2
CELL MASTER	2
CELLULAR CENTER	2
CELULAR H	2
CENTRO DE CELULARES FRANKLIN	2
DRAGON CELL	2
PANACELL	2
SUPER MOVIL	2
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	2
CELLFAST	1
CELU MANIA	1
CELULAR REY	1
CELULAR RUS	1
CELULARES JOSE	1
CELULARES Y JOYERÍA FASHION	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
DIMPELL, S.A.	1
DISTRIBUIDORA CEL MAX	1
DO IT CENTER	1
ELEKTRA	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
FOTO SONIDO	1
GANGA CELULAR	1
GIFT CELL	1
HBC LATIN AMERICAN	1
HOMETEK	1
MAGIC PARTY	1
MI CELULAR Y BOUTIQUE	1
NET@CELL'S	1
NOVEDADES KING MOVIL	1
PANACINE	1
PANAMA CELLULAR	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
PUNTO CELULAR	1
RODELAG	1
SERVIVET	1
SILVER COLLECTION 925	1
SONICEL	1
SPEED TALK	1
TECH SAFE MP3 STORE	1
THE KOQUIS CELULAR	1
UNICA	1
UNICENTRO ELECTRONICS	1
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Enero - Octubre 2009**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
RESOLUCIÓN / CONTRATO	25	23,973.00
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
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	861.00
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>39,507.64</b>

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

**Enero - Octubre 2009**

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	4,931.75
DESISTIMIENTO	4	512.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	2,444.61
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	5,039.54
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	3	1,621.00
P/CONSTANT.DESIST	3	1,300.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	985.00
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>16,833.90</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-11-09.

\*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 - Octubre 2009**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DILINTER,S.A.	5
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
SERGYHU	1
SERGYHU,S.A.	1
SEZA	1
SUCASA	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

**FUENTE: ACODECO**