



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

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



**Noviembre, 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	831	424,360.59
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-Oct-11	1,715	784,405.75

® Datos revisados.

### 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 ®	1,666	696,124.08
Ene-Oct-11	1,591	664,570.96

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	456
Celulares	236
Telefonía	141
Mueblería/Equipo Electrónico	98
TV por Cable	91
Inmobiliarias	83
Almacén por Departamentos	53
Repuestos y Reparaciones (No autos)	49
Hoteles o Planes Vacacionales	46
Repuestos para autos	42
Talleres de Reparación de Autos	42
Mueblerías	25
Venta de Autos Usados	24
Agencia de autos	22
Escuelas/Colegio	21
Joyería/Relojerías	20
Almacén de Ropa y Calzados	19
Computadoras	19
Otros	17
Internet	14
Supermercados	13
Agencias de Viajes	12
Universidades	12
Transporte (Fletes o similares)	11
Lavanderías o Lavamáticos	9
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Servicios Profesionales	9
Eventos Artísticos	8
Decoración	8
Alquiler de Autos	7
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	7
Servicio de Intermediación	7
Clínicas	6
Estaciones de Gasolinas	6
Servicios de Ambulancias	5
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Materiales de Construcción	4
Ventas por TV	4
Courier	4
Alarmas	3
Constructoras	3
Herrerías	3
Lineas Aéreas	3
Videojuegos	3
Farmacias	3
Funerarias	3
Centros de Estéticas	3
Ópticas	3
Animales	2
Salon de Belleza	2

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Cursos Especializados	2
Fábricas de Muebles	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Casa de Empeño	1
Envío de Dinero	1
Restaurantes/Fondas	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Equipo Médico	1
Librerías	1
Dentista	1
Bienes ty Raíces	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Venta de Colchones	1
Servicios Públicos	1
<b>Total</b>	<b>1,715</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	966	56.3	452.07	436,704.23
RESOLUCIÓN / CONTRATO	234	13.6	86.49	20,237.51
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	151	8.8	809.66	122,258.84
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	151	8.8	642.84	97,069.28
FALTA DE INFORMACIÓN	95	5.5	549.57	52,208.94
COBRO INDEBIDO	32	1.9	391.21	12,518.83
VENTA ENGAÑOSA	32	1.9	427.02	13,664.51
DAÑOS Y PERJUICIOS	27	1.6	739.86	19,976.10
CUSTODIA DE BIENES	17	1.0	387.73	6,591.46
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	0.5	182.01	1,456.05
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.1	1,550.00	1,550.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	170.00	170.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,715</b>	<b>100.0</b>	<b>457.38</b>	<b>784,405.75</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	431	27.1	448.93	193,490.74
ACUERDO	250	15.7	230.23	57,557.10
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	240	15.1	331.67	79,600.74
P/CONSTANT.DESIST	192	12.1	433.03	83,141.98
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	95	6.0	436.40	41,458.13
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	91	5.7	513.79	46,755.32
ACUERDO/REEMPLAZO	83	5.2	546.46	45,356.18
ABANDONADA	67	4.2	418.95	28,069.40
ACUERDO/REPARACIÓN	55	3.5	605.37	33,295.47
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	31	1.9	788.04	24,429.16
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	31	1.9	734.59	22,772.36
RESOLUCIÓN/REPARAR	19	1.2	446.07	8,475.25
DECLARA/RESUELTO	5	0.3	33.83	169.13
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,591</b>	<b>100.0</b>	<b>417.71</b>	<b>664,570.96</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-11-11. Datos hasta el 31 de Octubre 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 - Octubre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	418	230,758.97
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	1,445.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	5,294.54
FALTA DE INFORMACIÓN	8	3,267.27
VENTA ENGAÑOSA	7	4,163.86
CUSTODIA DE BIENES	3	1,106.78
COBRO INDEBIDO	2	160.19
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	599.77
<b>TOTAL</b>	<b>456</b>	<b>246,796.56</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	148	75,176.52
ACUERDO	137	81,789.03
P/CONSTANT.DESIST	74	40,035.24
RESOLUCIONES	38	23,926.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	33	13,570.47
ABANDONADA	21	7,403.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	6,712.34
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>248,613.60</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.

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 - Octubre 2011*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	78
AUDIOFOTO	47
ELEKTRA	33
RAENCO	30
MULTIMAX	22
CONFORT	20
HOMETEK	19
TECH & HOUSE	16
DO IT CENTER	15
CENTRO DE AGENCIAS	9
SOUND N MUSIC	9
SERFRASA	9
CASA GALA	7
PHOTURA	6
E-VISION, S.A.	6
PREMIER	6
TITANTRONICS	5
PANACINE	5
JACKIE AUDIO VIDEO	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	4
UNICA	4
DIGITAL CITY	3
MACRO	3
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	3
PHOTOVISION	3
RODELAG	3
TECHSAFE	3
FOTO PLAZA	3
FOTO SONIDO	3
ANCON STORE	2
CREDITOS BAHIA	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
ELGA	2
PLATINA	2
PROSESA	2
REFRI HOGAR	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SONICEL	2
TECHNOLOGY.COM	2
TECNI REPUESTOS	2
SONAM 'S	2
SAMSUNG	2
3WAY TECHNOLOGY, LTD.	1
BEAUTY GROUP INC	1
CASA COSMOSS	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COREMUSA	1
CORPORACION PRATO, S.A.	1
CREDI-MUEBLES (INVERSIONES ACOPABE, S.A.)	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS MUNDIALES	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DAEWOO ELECTRONICS (DAEWOO ELECTRONICA COMERC	1
DIGITAL HOGAR	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
ECONOTECH	1
EL GULA, S.A.	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRIC CITY	1
ELECTRONICA JAPON ( EJP ELECTRONICA, S.A.)	1
ELECTRONICA KENCO	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA Y FERRETERIA WAI	1
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
GALERIA LAFAYETTE	1
HI TECH DIGITAL	1



<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INTERNACIONAL DE PARTE ELECTROMECHANICA	1
INVERSIONES SAN BARTOLOME	1
LAMPARAS Y MAS	1
MACRO ELECTRONICA Y MUEBLES	1
MAX VISION	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MULTI OFERTAS	1
MUNDO KODAK	1
MUSIX WORK, S.A.	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PENSA ( DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ENXTRANJE	1
PREASA (PRODUCTOS DE REFRIGERACION Y AIRES AC	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REFRICENTER GROUP, S.A	1
RADIO SHACK (LA CASA DEL TELEFONO DE PANAMA,	1
SANKEY	1
SERVAL	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
SOUND DESIGN PANAMA	1
SUPER XTRA	1
VENTAS RICKY JELLY	1
<b>TOTAL</b>	<b>456</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	42	42,972.57
FALTA DE INFORMACIÓN	20	15,814.52
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	12	13,301.80
COBRO INDEBIDO	4	3,951.95
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	1,487.72
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	667.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,050.00
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>80,245.56</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	26	15,158.89
DESISTIMIENTO	12	9,963.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	10	9,935.91
P/CONSTANT.DESIST	5	8,420.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	5,923.54
ABANDONADA	3	3,326.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	4,675.61
ACUERDO	1	2,310.26
ACUERDO/REPARACIÓN	1	2,298.50
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,448.10
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>64,460.79</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.

*\*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 - Octubre 2011

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS INV. CORP	8
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	3
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	3
AMERICAN DIVISION, INC.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
MULTIPROYECTOS	2
SUCASA	2
MI VIVIENDA, S.A	2
PROVIVIENDA	2
7400, S.A.	1
AMARILO PANAMA, S.A.	1
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
BETECH VIRZI	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BM REAL ESTATE INC.	1
BVH GROUP	1
C J BROKERS INV. CORP.	1
CASAS PACIFICAS	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA IMPERIAL, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES VITA BELLA, S.A.	1
MEGALIVING REALTY, S.A.	1
MIRA GROUP, S.A. (HAUS, S.A.)	1
MYSTIC TOWN, S.A.	1
PANAMA FLORIDA	1
PANAMADREAMS (DESARROLLO DE PROYECTOS INMOBIL	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASA PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA PRONTO CASA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTOS GARANTIZADOS, S.A. (PROGARSA)	1
REPARTO TOCUMEN	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
SILVER, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A. (SUCAS	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	208	34,212.72
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	1,403.96
VENTA ENGAÑOSA	5	1,533.30
FALTA DE INFORMACIÓN	4	449.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	867.53
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	114.90
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>38,621.52</b>

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

*Período: Enero - Octubre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	78	10,719.66
ACUERDO	58	11,131.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	40	5,586.68
P/CONSTANT.DESIST	37	5,952.44
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	2,344.64
RESOLUCIONES	14	2,521.28
ABANDONADA	8	1,093.00
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>39,386.17</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-11-11.*

*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 - Octubre 2011*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	24
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	20
TECNI CELL,S.A.	18
CABLE & WIRELESS	10
METRO MOVIL, S.A.	9
MUNDO CELULAR	8
DIGICEL	8
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	7
MOVIL PHONE, S.A.	6
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	5
LUXMARCHE	5
CELL PLUS	4
CLARO PANAMA, S.A.	4
DRAGON CELL	4
SMARTPHONE, S.A.	4
CELULAR SANG	3
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
NET@CELL 'S	3
PANACELL	3
PUNTO CELULAR	3
SONICEL	3
ALMACEN LAS MELLIZAS	2
CELL "R" US	2
CELL CORPORATION No.1	2
CELULAR JOSÉ	2
CELULARES NANDA	2
CELULARS IN	2
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	2
GIFT CELL	2
M. F. MOBILE	2
METROCELL, S.A.	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
SUPER MOVIL COMPANY	2
CELL CORPORATION INT	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ARTPHONE METROMALL S	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
BEAUTY CELL	1
BLACK-BE-RRY WORLD	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELL TECH INC.	1
CELLECTRONIC	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES KING	1
CELULARES PRINCES	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMA	1
CITY CELULAR	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
E-VISION, S.A	1
ELECTRONICA "LOS ANDES, S.A."	1
ELEKTRA	1
FOTOGRAFIA Y COMP. EL DORADO	1
GANGA CELULAR	1
GEEK STORE	1
HEAVY CELL	1
HOMETEK	1
ITC PANAMÁ	1
MI CELULAR	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOBILE XPRESS	1
MOVIL PHONE, S.A	1
MOVILES STORE	1
MOVIPLUS	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MUNDO FASHION	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
NICOTRONICD CORP.	1
ONTEL	1
PANACEL COMUNICACIONES	1
PANAFOTO	1
PANAMA NETBUY	1
PHONE SHOP	1
PRO-CELL	1
PRODUCTOS MIXTOS PROMIX PANAMA, S.A.	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SMART CELULAR	1
TECNI-CELL	1
TECNOCOM	1
TELCEL.COM	1
WINS CELLNET	1
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>

FUENTE: ACODECO