

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



octubre, 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	1,235	598,588.72
Ene-Sept-09	897	446,316.03

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	1,157	488,033.49
Ene-Dic- 08	1075	489,731.42
Ene-Sept-09	814	361,027.69

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

Enero - Septiembre 2009

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	181
Celulares	156
Mueblerías	76
Talleres de Reparación de Autos	55
Almacén por Departamentos	48
Inmobiliarias	33
Computadoras	28
Almacén de Ropa y Calzados	27
Cursos de Inglés	25
Hoteles o Planes Vacacionales	21
Venta de Autos Usados	21
Servicio de Intermediación	19
Internet	16
Repuestos y Reparaciones (No autos)	13
Herrerías	12
Joyería/Relojerías	12
Agencias de Viajes	11
Agencia de autos	10
Clínicas	10
Comunicaciones/Telefonía	9
Distribuidoras e Importadoras	9
Supermercados	8
Constructoras	7
Mueblería/Equipo Electrónico	7
Repuestos para autos	6
Escuelas/Colegio	5
Universidades	5
Otros	5
Lavaderías o Lavamáticos	4
Almacén de Bicicleta	3
Alquiler de Autos	3
Restaurantes/Fondas	3
Videojuegos	3
Farmacias	3
TV por Cable	3
Decoración	3
Cursos Especializados	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
Lineas Aéreas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Panaderías/Refresquerías	1
Útiles de Oficinas	1
Agencia de Cobro	1
Curso de Computadora	1
Ópticas	1
Total	897

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	488	54.4	231,837.09
RESOLUCIÓN / CONTRATO	152	16.9	87,640.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	68	7.6	37,590.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	52	5.8	33,972.65
ANULACIÓN DE CONTRATOS	33	3.7	14,615.62
COBRO INDEBIDO	25	2.8	6,347.33
VENTA ENGAÑOSA	25	2.8	9,670.79
CUSTODIA DE BIENES	23	2.6	6,488.11
FALTA DE INFORMACIÓN	17	1.9	9,294.47
DAÑOS Y PERJUCIOS	14	1.6	8,859.55
TOTAL	897	100.0	446,316.03

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 - Septiembre 2009

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	244	30.0	110,078.22
P/CONSTANT.DESIST	152	18.7	51,665.04
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	96	11.8	34,407.69
ACUERDO O ARREGLO/OTROS	73	9.0	34,132.85
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	61	7.5	31,755.55
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	54	6.6	30,218.38
ACUERDO/REEMPLAZO	38	4.7	18,661.83
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	30	3.7	17,615.27
ABANDONADA	27	3.3	15,580.81
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	2.3	6,105.80
RESOLUCIÓN/REPARAR	9	1.1	5,239.45
ACUERDO/REPARACIÓN	8	1.0	4,194.81
RESOLUCIONES/VARIOS	2	0.2	79.95
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	1,292.04
TOTAL	814	100.0	361,027.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-10-09.

**** 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 - Septiembre 2009

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	152	73,362.51
VENTA ENGAÑOSA	8	1,828.38
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	1,606.81
RESOLUCIÓN / CONTRATO	6	1,762.78
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	181	82,787.57

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

Período: Enero - Septiembre 2009

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	49	19,873.53
P/CONSTANT.DESIST	31	10,476.57
ACUERDO/REEMPLAZO	18	9,623.59
ACUERDO O ARREGLO/OTROS	15	6,566.19
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	14	8,178.12
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	12	7,563.16
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	10	4,003.12
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	7	3,877.14
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	166	76,310.79

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-10-09.

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 - Septiembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AUDIO FOTO	37
PANAFOTO	37
ELEKTRA	24
DO IT CENTER	10
RODELAG	9
RAENCO	8
HOMETEK	6
PANACINE	6
MACRO	4
PHOTURA	4
ELECTRO MUEBLES BHANA	3
UNICA	3
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	2
FOTO PLAZA / J MALOUL	2
FOTO SONIDO	2
HOMECENTER	2
SOUND AND MUSIC	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
LG ELECTRONICS	1
MULTI ELECTRONIC	1
PACOSA	1
PHOTOVISION	1
RADIO CITY	1
REFRIGERACION SAMY FLORES	1
ROCK CITY	1
SERVICENTRO DIGITEC	1
TECHSAFE	1
TECNO VISION	1
TITAN TRONICS	1
TOTAL	181

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2009

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	95	22,943.15
RESOLUCIÓN / CONTRATO	28	2,820.47
ANULACIÓN DE CONTRATOS	9	1,125.36
VENTA ENGAÑOSA	6	1,069.19
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	837.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	1,182.41
COBRO INDEBIDO	4	1,121.78
CUSTODIA DE BIENES	2	483.45
FALTA DE INFORMACIÓN	2	193.45
TOTAL	156	31,776.91

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

Período: Enero - Septiembre 2009

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	38	5,283.15
P/CONSTANT.DESIST	25	4,783.03
ACUERDO O ARREGLO/OTROS	19	4,275.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	16	3,768.88
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	10	869.44
ABANDONADA	6	759.97
ACUERDO/REEMPLAZO	5	1,056.51
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	743.84
ACUERDO/REPARACIÓN	2	488.14
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	1,235.70
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	456.70
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	18.89
RESOLUCIONES/VARIOS	1	54.95
TOTAL	130	23,794.41

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-10-09.

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 - Septiembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CLARO PANAMA, S.A.	20
MOVISTAR	17
CABLE & WIRELESS	15
MOVICELL	12
PANAFOTO	8
GLOBAL CELL	7
CELL NUMBER ONE	6
TECNI CELL,S.A.	6
MULTIMAX	5
ELECTROMANIA	4
AUDIO FOTO	3
DIGICEL	3
MUNDO CELULAR	3
SOUND AND MUSIC	3
CELL CORPORATION INT	2
CELULAR H	2
CENTRO DE CELULARES FRANKLIN	2
DRAGON CELL	2
I-TEKK	2
SUPER MOVIL	2
CELL MASTER	1
CELLFAST	1
CELLULAR CENTER	1
CELU MANIA	1
CELULAR REY	1
CELULAR RUS	1
CELULARES JOSE	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
DIMPELL, S.A.	1
DO IT CENTER	1
ELEKTRA	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
FOTO SONIDO	1
GANGA CELULAR	1
HBC LATIN AMERICAN	1
HOMETEK	1
MAGIC PARTY	1
NET@CELL'S	1
NOVEDADES KING MOVIL	1
PANACELL	1
PANACINE	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
TOTAL	156

FUENTE: ACODECO

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

Enero - Septiembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
RESOLUCIÓN / CONTRATO	20	21,403.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	6	6,983.48
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	4,245.16
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	885.00
CUSTODIA DE BIENES	1	890.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	861.00
TOTAL	33	35,417.64

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

Enero - Septiembre 2009

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	4	512.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	1,885.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	3	1,772.55
P/CONSTANT.DESIST	3	1,300.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	2,539.54
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	760.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	985.00
TOTAL	20	9,754.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-10-09.

**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 - Septiembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DILINTER,S.A.	4
TECHNO HOUSE PANAMA,S.A.	4
GRUPO PROVIVIENDA	3
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	3
AGRO-ACUA-MARE,S-A.	1
BENHABITAT	1
BETECH VIRZI	1
CJ BROKERS INV. CORP	1
GESTION Y NEGOCIOS INMOBILIARIOS	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
PACIFICS- TECH	1
PROMOTORA COVIVE	1
PROMOTORA EPTA,S.A.	1
PROMOTORA TEUS, S.A.	1
SERGYHU,S.A.	1
SEZA	1
SUCASA	1
TOTAL	33

FUENTE: ACODECO