



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

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



Octubre, 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-Sep-11	1,559	709,606.54

® 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-Sep-11	1,474	611,013.98

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	424
Celulares	229
Telefonía	125
Mueblería/Equipo Electrónico	87
TV por Cable	78
Inmobiliarias	74
Repuestos y Reparaciones (No autos)	48
Almacén por Departamentos	47
Talleres de Reparación de Autos	41
Hoteles o Planes Vacacionales	36
Repuestos para autos	32
Mueblerías	24
Venta de Autos Usados	23
Agencia de autos	21
Joyería/Relojerías	18
Computadoras	17
Escuelas/Colegio	17
Almacén de Ropa y Calzados	16
Internet	14
Supermercados	12
Universidades	12
Otros	11
Lavaderías o Lavamáticos	9
Transporte (Fletes o similares)	9
Agencias de Viajes	8
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	8
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	5
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Materiales de Construcción	4
Ventas por TV	4
Courrier	4
Servicios de Ambulancias	4
Servicios Profesionales	4
Alarmas	3
Constructoras	3
Lineas Aéreas	3
Videojuegos	3
Farmacías	3
Funerarias	3
Centros de Estéticas	3
Ópticas	3
Animales	2
Salon de Belleza	2
Cursos Especializados	2
Fábricas de Muebles	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Casa de Empeño	1
Envío de Dinero	1
Herrerías	1
Restaurantes/Fondas	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Equipo Médico	1
Librerías	1
Dentista	1
Bienes ty Raíces	1
Cines	1
Venta de Colchones	1
Total	1,559

FUENTE: ACODECO

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

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	886	56.8	451.40	399,940.54
RESOLUCIÓN / CONTRATO	213	13.7	79.96	17,030.93
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	139	8.9	632.62	87,934.48
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	133	8.5	845.09	112,396.71
FALTA DE INFORMACIÓN	83	5.3	547.01	45,402.13
COBRO INDEBIDO	28	1.8	375.25	10,507.08
VENTA ENGAÑOSA	28	1.8	415.69	11,639.27
DAÑOS Y PERJUICIOS	24	1.5	632.91	15,189.91
CUSTODIA DE BIENES	16	1.0	408.22	6,531.44
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.4	187.72	1,314.05
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.1	1,550.00	1,550.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	170.00	170.00
TOTALES	1,559	100.0	455.17	709,606.54

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	397	26.9	442.98	175,861.18
ACUERDO	226	15.3	231.21	52,252.39
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	226	15.3	330.42	74,674.57
P/CONSTANT.DESIST	185	12.6	430.50	79,641.98
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	88	6.0	425.47	37,441.08
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	80	5.4	487.86	39,028.97
ACUERDO/REEMPLAZO	78	5.3	536.38	41,837.31
ABANDONADA	59	4.0	458.96	27,078.78
ACUERDO/REPARACIÓN	49	3.3	566.50	27,758.42
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	31	2.1	788.04	24,429.16
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	30	2.0	745.53	22,365.76
RESOLUCIÓN/REPARAR	19	1.3	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
TOTALES	1,474	100.0	414.53	611,013.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-10-11. Datos hasta el 30 de Septiembre 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 - Septiembre 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	389	212,619.02
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	1,445.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	5,294.54
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3,128.20
VENTA ENGAÑOSA	5	2,851.62
CUSTODIA DE BIENES	3	1,106.78
COBRO INDEBIDO	2	160.19
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	599.77
TOTAL	424	227,205.30

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

Período: Enero - Septiembre 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	142	71,563.49
ACUERDO	126	74,070.82
P/CONSTANT.DESIST	74	40,035.24
RESOLUCIONES	37	23,519.85
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	32	13,517.02
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	6,712.34
ABANDONADA	18	6,943.48
TOTAL	448	236,362.24

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-10-11.

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 - Septiembre 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	68
AUDIOFOTO	46
ELEKTRA	32
RAENCO	30
CONFORT	20
MULTIMAX	19
HOMETEK	18
DO IT CENTER	15
TECH & HOUSE	14
CENTRO DE AGENCIAS	9
SOUND N MUSIC	9
SERFRASA	8
PHOTURA	6
CASA GALA	6
E-VISION, S.A.	5
PREMIER	5
TITANTRONICS	5
JACKIE AUDIO VIDEO	4
PANACINE	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
DIGITAL CITY	3
MACRO	3
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	3
PHOTOVISION	3
RODELAG	3
TECHSAFE	3
UNICA	3
ANCON STORE	2
CREDITOS BAHIA	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
ELGA	2
FOTO PLAZA	2
FOTO SONIDO	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
3WAY TECHNOLOGY, LTD.	1
BEAUTY GROUP INC	1
CASA COSMOSS	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COREMUSA	1
CREDI-MUEBLES (INVERSIONES ACOPABE, S.A.)	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DAEWOO ELECTRONICS (DAEWOO ELECTRONICA COMERC	1
DIGITAL HOGAR	1
DIVLAX	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
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
RADIO SHACK (LA CASA DEL TELEFONO DE PANAMA,	1
SAMSUNG	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
TOTAL	424

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	40	41,797.57
FALTA DE INFORMACIÓN	17	12,840.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	10	10,670.81
COBRO INDEBIDO	3	3,045.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	1,487.72
VENTA ENGAÑOSA	1	2,050.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
TOTAL	74	72,416.10

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

Período: Enero - Septiembre 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	23	12,323.89
DESISTIMIENTO	9	8,478.96
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	9	9,285.91
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
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,448.10
TOTAL	58	57,192.27

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-10-11.

**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 - Septiembre 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS INV. CORP	7
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	3
AMERICAN DIVISION, INC.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
MULTIPROYECTOS	2
SUCASA	2
GRUPO PROVIVIENDA	2
MI VIVIENDA, S.A	2
7400, 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
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 PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, 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 INMOBILIARIAS)	1
PROCASA	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA PRONTO CASA, 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
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
TOTAL	74

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	202	33,223.05
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	1,403.96
VENTA ENGAÑOSA	5	1,533.30
FALTA DE INFORMACIÓN	4	449.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	622.50
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	114.90
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
TOTAL	229	37,386.82

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

Período: Enero - Septiembre 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	74	10,335.87
ACUERDO	54	9,771.78
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	37	5,117.68
P/CONSTANT.DESIST	35	5,487.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	17	2,194.65
RESOLUCIONES	14	2,521.28
ABANDONADA	7	858.00
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
TOTAL	239	36,323.70

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-10-11.

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 - Septiembre 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	23
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	19
TECNI CELL,S.A.	18
CABLE & WIRELESS	10
METRO MOVIL, S.A.	8
MUNDO CELULAR	8
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	7
DIGICEL	7
MOVIL PHONE, S.A.	6
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	5
LUXMACHE	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
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
BEAUTY CELL	1
BLACK-BE-RRY WORLD	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELL TECH INC.	1
CELLECTRONIC	1
CELULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES KING	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
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
WINS CELLNET	1
TOTAL	229

FUENTE: ACODECO

Nombre de archivo: Reporte Estadístico Quejas Decisión 09-11
Directorio: C:\Users\mdelgado\Documents
Plantilla: C:\Users\mdelgado\AppData\Roaming\Microsoft\Plantillas\Normal.dotm
Título:
Asunto:
Autor: dbarahona
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 13/10/2011 13:39
Cambio número: 3
Guardado el: 13/10/2011 14:09
Guardado por: lcgonzalez
Tiempo de edición: 31 minutos
Impreso el: 17/10/2011 08:14
Última impresión completa
Número de páginas: 13
Número de palabras: 23 (aprox.)
Número de caracteres: 130 (aprox.)