

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Decisión de Quejas  
Julio 2010**



Agosto, 2010

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	827	420,871.59
Ene-Dic 07	1,532	671,980.16
Ene-Dic- 08	1,238	602,652.17
Ene-Dic-09	1,316	632,050.27
Ene-Jul-10	985	458,352.26

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 *	470	200,603.96
Ene-Dic 07 *	1,157	486,449.81
Ene-Dic- 08 *	1,077	492,740.99
Ene-Dic-09*	1,161	520,759.53
Ene-Jul-10	979	428,780.27

\* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	244
Celulares	122
Comunicaciones/Telefonía	82
Almacén por Departamentos	67
TV por Cable	47
Mueblería/Equipo Electrónico	47
Talleres de Reparación de Autos	43
Computadoras	29
Inmobiliarias	24
Hoteles o Planes Vacacionales	22
Mueblerías	21
Repuestos y Reparaciones (No autos)	21
Cursos de Inglés	20
Internet	20
Decoración	14
Repuestos para autos	12
Agencias de Viajes	11
Escuelas/Colegio	11
Ópticas	11
Joyería/Relojerías	9
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Almacén de Ropa y Calzados	7
Alquiler de Autos	6
Venta de Autos Usados	6
Ventas por TV	6
Agencia de autos	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Videojuegos	5
Armas	4
Clínicas	4
Herrerías	4
Supermercados	4
Eventos Artísticos	4
Cursos Varios	4
Centros de Estéticas	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Materiales de Construcción	3
Servicio de Intermediación	3
Estaciones de Gasolinas	2
Lavaderías o Lavamáticos	2
Lineas Aéreas	2
Farmacias	2
Útiles de Oficinas	2
Universidades	2
Alarmas	1
Animales	1
Bancos	1
Casa de Empeño	1
Constructoras	1
Estudios de Fotografías	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Tarjeta de Crédito	1
Fábricas de Muebles	1
Centros Comerciales	1
<b>Total</b>	<b>985</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	530	53.9	253,898.51
RESOLUCIÓN / CONTRATO	210	21.3	84,355.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	74	7.5	44,487.25
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	70	7.1	34,257.32
COBRO INDEBIDO	25	2.5	3,854.21
VENTA ENGAÑOSA	23	2.3	10,083.78
FALTA DE INFORMACIÓN	22	2.2	4,155.63
CUSTODIA DE BIENES	15	1.5	7,220.42
DAÑOS Y PERJUICIOS	12	1.2	11,652.66
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.3	4,253.48
<b>TOTAL</b>	<b>984</b>	<b>100.0</b>	<b>458,218.26</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes Regionales.*

*Fuente: ACODECO*

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 81 (Tarjetas de Créditos) en el Departamento de Decisión de Quejas, por Motivos**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>VALOR</b>
CANCELACIÓN DE TARJETAS	1	100.0	134.00
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>134.00</b>

<b>TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS-2010</b>	<b>985</b>	<b>458,352.26</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 - Julio 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO ( B/.)</b>
DESISTIMIENTO	271	27.7	107,609.71
P/CONSTANT.DESIST	140	14.3	55,320.05
ACUERDO	133	13.6	48,573.50
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	133	13.6	56,960.40
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	61	6.2	35,723.71
ACUERDO/REEMPLAZO	54	5.5	23,787.15
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	45	4.6	28,525.42
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	36	3.7	23,148.80
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	34	3.5	20,028.57
ACUERDO/REPARACIÓN	25	2.6	12,948.72
ABANDONADA	16	1.6	3,752.38
RESOLUCIÓN/REPARAR	14	1.4	7,637.43
DECLARA/RESUELTO	13	1.3	1,291.04
RESOLUCIÓN CONDENAR	2	0.2	2,671.40
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	779.04
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	22.95
<b>TOTAL</b>	<b>979</b>	<b>100.0</b>	<b>428,780.27</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-08-10. Datos hasta el 31 de Julio 2010.**

**\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08,09 , pero cerradas en el 2010, incluyen quejas de 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 - Julio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	213	106,599.07
RESOLUCIÓN / CONTRATO	8	3,232.65
VENTA ENGAÑOSA	7	6,159.86
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	1,212.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,190.22
COBRO INDEBIDO	3	154.48
FALTA DE INFORMACIÓN	2	417.87
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,543.48
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>121,510.21</b>

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	79	35,446.49
P/CONSTANT.DESIST	35	18,724.71
ACUERDO/REEMPLAZO	28	13,653.15
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	27	11,202.59
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	10	4,541.22
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	4,488.10
ACUERDO/REPARACIÓN	9	5,704.27
ACUERDO	7	4,745.44
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	6	1,332.52
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	2,913.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	507.45
ABANDONADA	1	630.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	1	536.75
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>104,426.59</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-08-10.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09 ; pero cerradas en el 2010.*

**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 - Julio 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
AUDIO FOTO	38
PANAFOTO	38
ELEKTRA	21
MULTIMAX	11
DO IT CENTER	10
TITANTRONICS	8
PHOTURA	7
RAENCO	7
SOUND AND MUSIC	7
CASA GALA	6
HOMETEK	6
RODELAG	6
CENTRO DE AGENCIAS	5
PANACINE	5
FOTO SONIDO	4
MACRO	4
CONFORT	3
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	3
PLATINA	3
DIGITAL CITY	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
LG ELECTRONICS	2
PHOTOVISION	2
SERFRASA	2
TECH & HOUSE	2
UNICA	2
ANCON STORE	1
CAMARA SERVICES	1
COOL MART, S.A.	1
CP ELECTRONICS	1
CREDITOS BAHIA	1
DIMPELL, S.A.	1
E-VISION,S.A.	1
EL FUERTE	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	1
ELECTRÓNICA DIGITAL SOUND	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
EVISION,S.A.	1
F1 SOLUTIONS	1
GAME MASTERS	1
I-TEKK	1
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
LUMICENTRO	1
MAX VISION	1
MUEBLERIA EL BAYANO, S.A.	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA ALEMANA	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MULTITRONIX	1
PANACELL	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REFCO	1
REFRI-PARTE MARIA, S.A.	1
REFRI HOGAR	1
RHYTHMO & HOGAR	1
ROCK CITY	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
SONICEL	1
SONY STILE	1
SPECIAL SUPPLY	1
TECNO VISION	1
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	16,969.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	6,692.66
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	625.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	2,631.49
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>26,919.05</b>

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	8	4,719.80
DESISTIMIENTO	3	2,754.62
P/CONSTANT.DESIST	3	1,922.32
ACUERDO	2	2,432.58
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	405.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	1,510.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	672.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>14,516.42</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 04-08-10.

*\*incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2008, 2009; pero cerradas en el 2010.*

**FUENTE:** ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
DILINTER,S.A.	2
CJ BROKERS INV. CORP	1
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
GRANVIVIENDA	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND CORP.	1
PROMOTORA SU CASA, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	1
R.P. HEALTH HI- TECH,INC,	1
TEIDE-MDM QUADRAT, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	83	10,759.37
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	1,259.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	1,134.73
VENTA ENGAÑOSA	5	981.39
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	869.97
CUSTODIA DE BIENES	3	468.22
FALTA DE INFORMACIÓN	2	401.15
COBRO INDEBIDO	1	38.38
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>18,412.29</b>

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	36	3,818.07
P/CONSTANT.DESIST	26	3,983.69
ACUERDO	25	1,525.86
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	16	2,459.13
DECLARA/RESUELTO	10	616.08
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	9	2,543.49
ACUERDO/REEMPLAZO	8	1,765.29
ABANDONADA	4	234.43
ACUERDO/REPARACIÓN	4	677.47
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1,152.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	636.25
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	536.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	182.99
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>20,132.22</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 10-08-10.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09 ; pero cerradas en el 2010.

**FUENTE:** ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CABLE & WIRELESS	10
MOVICELL	10
TELEFONICA MOVISTAR	10
CLARO PANAMA, S.A.	9
CELL NUMBER ONE	5
DIGICEL	5
LUXMARCHE	4
MUNDO CELULAR	4
NET@CELL'S	4
TECNI CELL,S.A.	4
I-TEKK	3
NOVEDADES KING MOVIL	3
SONICEL	3
CELULANDIA	2
ELY SHOP	2
GANGA CELULAR	2
ITC PANAMÁ	2
PANACELL	2
PANAMA CELULAR ONE NET	2
SUPER MOVIL	2
168 CELULARES	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELULARES INTERNACIONALES	1
CELULARES SANG	1
CENTRO CELULARES VILLA LUCRE, S.A.	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL CELL # 2	1
IMPORTADORA MELISSA	1
ISADEL CELL PHONE,S.A.	1
MAGIC PARTY	1
MASTERPHONE	1
MBMOVI	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOCATEL TECHNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
MULTIBUSINESS, S.A.	1
NETWORK COMMUNICATIONS	1
NOVEDADES C. LI	1
PRO-CELL	1
RM SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SERVI-TEKK	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SERVINET. COM LA VIA # 2	1
TECH SAFE MP3 STORE	1
TECHSAFE	1
TECNO VISION	1
TECNOCOM	1
THE CELL ZONE	1
UNICELL INC.	1
VENTAS ELSYM	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

FUENTE: ACODECO