

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



Febrero, 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	828	422,846.94
Ene-Dic 07	1,532	671,980.16
Ene-Dic- 08	1,237	602,559.78
Ene-Dic-09	1,316	632,050.27
Ene-Dic-10	1,863	837,095.69
Ene-11	207	69,604.21

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 *	474	201,452.41
Ene-Dic 07 *	1,158	486,685.81
Ene-Dic- 08 *	1,080	496,560.99
Ene-Dic-09*	1,176	529,006.82
Ene-Dic-10	1,699	721,593.81
Ene-11	159	51,501.29

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	59
Celulares	39
Mueblería/Equipo Electrónico	13
TV por Cable	12
Telefonía	11
Talleres de Reparación de Autos	9
Almacén por Departamentos	7
Repuestos y Reparaciones (No autos)	7
Almacén de Ropa y Calzados	4
Escuelas/Colegio	4
Agencia de autos	3
Hoteles o Planes Vacacionales	3
Inmobiliarias	3
Joyería/Relojerías	3
Lavaderías o Lavamáticos	3
Agencias de Viajes	2
Clínicas	2
Computadoras	2
Internet	2
Mueblerías	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Courrier	2
Decoración	2
Universidades	2
Alquiler de Autos	1
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Repuestos para autos	1
Venta de Autos Usados	1
Materiales de Construcción	1
Funerarias	1
Eventos Artísticos	1
Servicio de Intermediación	1
Opticas	1
Total	207

FUENTE: ACODECO

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
Ene-11**

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	123	59.4	334.81	41,181.64
RESOLUCIÓN / CONTRATO	24	11.6	36.53	876.71
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	8.2	561.57	9,546.62
FALTA DE INFORMACIÓN	16	7.7	395.40	6,326.34
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	5.3	670.38	7,374.14
COBRO INDEBIDO	4	1.9	71.03	284.12
DAÑOS Y PERJUICIOS	4	1.9	281.80	1,127.18
VENTA ENGAÑOSA	3	1.4	488.50	1,465.50
CUSTODIA DE BIENES	3	1.4	285.67	857.01
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1.0	282.48	564.95
TOTALES	207	100.0	336.25	69,604.21

Fuente: ACODECO

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

Ene-11

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
DESISTIMIENTO	48	30.2	291.39	13,986.51
P/CONSTANT.DESIST	26	16.4	260.01	6,760.37
ACUERDO	25	15.7	199.05	4,976.15
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	22	13.8	390.61	8,593.52
ACUERDO/REEMPLAZO	11	6.9	564.19	6206.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	6.3	230.92	2,309.15
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	5.0	438.40	3,507.20
ACUERDO/REPARACIÓN	5	3.1	771.73	3,858.66
ABANDONADA	2	1.3	71.90	143.79
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	1.3	579.95	1,159.89
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00	0.00
DECLARA/RESUELTO	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN VARIOS	0	0.0	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	159	100.0	323.91	51,501.29

*** 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 - 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	55	24,221.05
VENTA ENGAÑOSA	2	1,358.84
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	674.05
FALTA DE INFORMACIÓN	1	310.29
TOTAL	59	26,564.23

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

Período: Enero - 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	17	6,895.07
P/CONSTANT.DESIST	11	3,823.13
ACUERDO/REEMPLAZO	9	5,508.81
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	6	2,540.77
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	2,558.46
ACUERDO/REPARACIÓN	3	2,964.24
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,101.01
TOTAL	53	25,391.49

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-2-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09 ; 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 - 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	9
AUDIOFOTO	6
ELEKTRA	6
HOMETEK	4
RAENCO	4
MULTIMAX	3
TITANTRONICS	3
ANCON STORE	2
DO IT CENTER	2
MACRO	2
PREMIER	2
TECH & HOUSE	2
TECHSAFE	2
CASA GALA	1
CENTRO DE AGENCIAS	1
DO RE MI CENTER	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	1
FOTO SONIDO	1
MUEBLERIA BHANA	1
PLATINA	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
SOUND N MUSIC	1
TOTAL	59

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	1,541.94
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	50.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
TOTAL	3	2,116.94

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

Período: Enero - 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
No hubo resultado a favor		
TOTAL	0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-02-11.

***incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2008, 2009; 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 - 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AROGROUP, CORP.	1
CJ BROKERS INV. CORP	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
TOTAL	3

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	36	4,341.58
FALTA DE INFORMACIÓN	2	96.11
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	24.99
TOTAL	39	4,462.68

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

Período: Enero - 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	10	759.36
P/CONSTANT.DESIST	5	1,013.75
ACUERDO	4	430.64
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	590.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	655.00
ACUERDO/REPARACIÓN	1	327.42
ACUERDO/REEMPLAZO	1	172.25
TOTAL	27	3,948.63

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-2-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09 ; 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 - 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	7
LUXMARCHE	3
MOVICELL	3
TECNI CELL,S.A.	3
CABLE & WIRELESS	2
MUNDO CELULAR	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULARES NANDA	1
DIGICEL	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR	1
NET@CELL´S	1
NOVEDADES LI	1
ONCELL INTERNATIONAL INC.	1
PANACELL	1
PUNTO CELULAR	1
SERVINET. COM LA VÍA # 1	1
SONICEL	1
TOTAL	39

FUENTE: ACODECO