

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



Septiembre, 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-Ago-10	1,171	539,520.27

### 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-Ago-10	1,131	497,729.98

\* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2010**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	300
Celulares	149
Telefonía	91
Almacén por Departamentos	74
TV por Cable	64
Mueblería/Equipo Electrónico	63
Talleres de Reparación de Autos	49
Repuestos y Reparaciones (No autos)	31
Computadoras	29
Hoteles o Planes Vacacionales	28
Inmobiliarias	27
Cursos de Inglés	24
Mueblerías	23
Internet	21
Decoración	15
Repuestos para autos	14
Agencias de Viajes	13
Joyería/Relojerías	11
Escuelas/Colegio	11
Ópticas	11
Almacén de Ropa y Calzados	9
Clínicas	9
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Alquiler de Autos	7
Venta de Autos Usados	6
Ventas por TV	6
Eventos Artísticos	6
Agencia de autos	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Videojuegos	5
Cursos Varios	5
Armas	4
Herrerías	4
Supermercados	4
Centros de Estéticas	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Lineas Aéreas	3
Materiales de Construcción	3
Universidades	3
Casa de Empeño	2
Estaciones de Gasolinas	2
Lavaderías o Lavamáticos	2
Farmacias	2
Útiles de Oficinas	2
Servicio de Intermediación	2
Centros Comerciales	2
Alarmas	1
Animales	1
Bancos	1
Constructoras	1
Estudios de Fotografías	1
Courrier	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Tarjeta de Crédito	1
Fábricas de Muebles	1
<b>Total</b>	<b>1,171</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	630	53.8	295,088.25
RESOLUCIÓN / CONTRATO	245	20.9	94,965.18
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	89	7.6	49,476.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	80	6.8	41,334.37
COBRO INDEBIDO	32	2.7	7,976.99
FALTA DE INFORMACIÓN	28	2.4	6,870.15
VENTA ENGAÑOSA	24	2.1	11,552.73
DAÑOS Y PERJUICIOS	21	1.8	19,556.72
CUSTODIA DE BIENES	18	1.5	8,311.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.3	4,253.48
<b>TOTAL</b>	<b>1,170</b>	<b>100.0</b>	<b>539,386.27</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>1,171</b>	<b>539,520.27</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 - Agosto 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO ( B./)</b>
DESISTIMIENTO	301	26.6	118,922.63
ABANDONADA	19	1.7	5,428.22
ACUERDO	165	14.6	58,110.03
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	70	6.2	42,220.58
ACUERDO/REPARACIÓN	29	2.6	15,277.85
ACUERDO/REEMPLAZO	59	5.2	25,930.49
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	52	4.6	35,701.18
RESOLUCIÓN/MODIFICA A FAVOR/NA	1	0.1	779.04
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	44	3.9	24,839.51
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	149	13.2	60,805.68
P/CONSTANT.DESIST	165	14.6	67,585.14
RESOLUCIÓN/REPARAR	20	1.8	9,754.92
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	38	3.4	26,375.05
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	22.95
DECLARA/RESUELTO	16	1.4	3,305.31
RESOLUCIÓN CONDENAR	2	0.2	2,671.40
<b>TOTAL</b>	<b>1,131</b>	<b>100.0</b>	<b>497,729.98</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 03-09-10. Datos hasta el 30 de Agosto 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 - Agosto 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	263	133,034.84
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	1,703.08
RESOLUCIÓN / CONTRATO	9	3,286.77
VENTA ENGAÑOSA	7	6,159.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,190.22
COBRO INDEBIDO	3	154.48
FALTA DE INFORMACIÓN	3	444.61
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,543.48
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>148,517.34</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	87	38,330.19
P/CONSTANT.DESIST	47	24,361.40
ACUERDO/REEMPLAZO	33	15,796.49
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	29	11,647.09
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	15	8,041.48
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	5,621.16
ACUERDO/REPARACIÓN	11	6,871.21
ACUERDO	10	6,421.88
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	7	2,067.02
RESOLUCIÓN/REPARAR	6	3,113.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	507.45
ABANDONADA	2	892.98
RESOLUCIÓN CONDENAR	1	536.75
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>124,209.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 08-09-10.

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 - Agosto 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	46
AUDIO FOTO	41
ELEKTRA	28
RAENCO	15
MULTIMAX	14
DO IT CENTER	10
PHOTURA	9
RODELAG	8
SOUND AND MUSIC	8
TITANTRONICS	8
CASA GALA	7
CENTRO DE AGENCIAS	7
HOMETEK	7
MACRO	7
FOTO SONIDO	5
PANACINE	5
PLATINA	5
CONFORT	3
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	3
SERFRASA	3
TECH & HOUSE	3
UNICA	3
DIGITAL CITY	2
EL PALACIO COMERCIAL	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
LG ELECTRONICS	2
PHOTOVISION	2
SONICEL	2
TECHSAFE	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
ELECTRIC CITY	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	1
ELECTRONIC HOME & SERVICES	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
LEY´S	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 HOGAR	1
REFRI-PARTE MARIA, S.A.	1
RHYTHMO & HOGAR	1
ROCK CITY	1
SANBORNS PANAMA, S.A.	1
SERVICIO R.P. MARIA	1
SMART BUY ELECTRONIC	1
SONY STILE	1
SPECIAL SUPPLY	1
TECNO VISION	1
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Agosto 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	4	1,040.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	2,631.49
COBRO INDEBIDO	1	60.00
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>27,394.05</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2010*

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	10	5,814.80
DESISTIMIENTO	3	2,754.62
ACUERDO	3	4,812.42
P/CONSTANT.DESIST	3	1,922.32
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>24</b>	<b>17,991.26</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-09-10.*

*\*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 - Agosto 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DILINTER,S.A.	3
A.U.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
CJ BROKERS INV. CORP	2
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	2
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
GRANVIVIENDA	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PH SAUSALITO GARDENS	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>27</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Agosto 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	106	14,526.80
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	1,259.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	1,134.73
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	897.97
VENTA ENGAÑOSA	5	981.39
CUSTODIA DE BIENES	3	468.22
FALTA DE INFORMACIÓN	3	551.15
COBRO INDEBIDO	1	38.38
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	2,500.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	289.99
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>22,647.71</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	41	4,301.60
P/CONSTANT.DESIST	30	5,044.64
ACUERDO	27	1,773.72
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	20	2,931.46
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	2,653.44
DECLARA/RESUELTO	10	616.08
ACUERDO/REEMPLAZO	8	1,765.29
ABANDONADA	5	377.29
ACUERDO/REPARACIÓN	5	719.46
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>167</b>	<b>22,691.69</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-09-10.*

*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 - Agosto 2010**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TELEFONICA MOVISTAR	17
MOVICELL	11
CABLE & WIRELESS	10
CLARO PANAMA, S.A.	10
DIGICEL	6
CELL NUMBER ONE	5
TECNI CELL,S.A.	5
LUXMARCHE	4
MUNDO CELULAR	4
NET@CELL'S	4
NOVEDADES KING MOVIL	4
GANGA CELULAR	3
I-TEKK	3
ITC PANAMÁ	3
PANAMA CELULAR ONE NET	3
SONICEL	3
CELULANDIA	2
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	2
ELY SHOP	2
MBMOVI	2
PANACELL	2
SUPER MOVIL	2
168 CELULARES	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELULAR H	1
CELULARES INTERNACIONALES	1
CELULARES SANG	1
CENTRO CELULARES VILLA LUCRE, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
DIGITALCELL	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
DRAGON CELL	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL CELL # 2	1
GSM & MUCHOMA	1
HAILEY MOVIL	1
IMPORTADORA MELISSA	1
ISADEL CELL PHONE,S.A.	1
MAGIC PARTY	1
MASTERPHONE	1
MI CELULAR	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOCATEL TECHNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
MULTIBUSINESS, S.A.	1
NETWORK COMMUNICATIONS	1
NOVEDADES C. LI	1
PRO-CELL	1
PUNTO CELULAR	1
RM SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SERVI-TEKK	1
SERVINET.COM LA VÍA # 1	1
SERVINET.COM LA VIA # 2	1
SMARTPHONE, S.A.	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>148</b>

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
TECNICELL,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