

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



Octubre, 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-Sept-10	1,322	606,671.15

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*	1,162	520,784.53
Ene-Sept-10	1,289	558,877.09

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	348
Celulares	168
Telefonía	104
Almacén por Departamentos	80
TV por Cable	72
Mueblería/Equipo Electrónico	70
Talleres de Reparación de Autos	53
Hoteles o Planes Vacacionales	35
Repuestos y Reparaciones (No autos)	34
Inmobiliarias	33
Computadoras	31
Cursos de Inglés	24
Mueblerías	24
Internet	21
Agencias de Viajes	15
Repuestos para autos	15
Decoración	15
Joyería/Relojerías	14
Ópticas	12
Clínicas	11
Escuelas/Colegio	11
Almacén de Ropa y Calzados	10
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Venta de Autos Usados	8
Alquiler de Autos	7
Eventos Artísticos	7
Agencia de autos	6
Ventas por TV	6
Cursos Varios	6
Transporte (Fletes o similares)	5
Videojuegos	5
Armas	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Herrerías	4
Lavaderías o Lavamáticos	4
Supermercados	4
Centros de Estéticas	4
Líneas Aéreas	3
Materiales de Construcción	3
Servicio de Intermediación	3
Universidades	3
Alarmas	2
Animales	2
Casa de Empeño	2
Constructoras	2
Estaciones de Gasolinas	2
Farmacias	2
Útiles de Oficinas	2
Centros Comerciales	2
Bancos	1
Envío de Dinero	1
Estudios de Fotografías	1
Restaurantes/Fondas	1
Panaderías/Refresquerías	1
Courrier	1
Salon de Belleza	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Cursos Especializados	1
Tarjeta de Crédito	1
Fábricas de Muebles	1
Total	1,322

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	716	54.2	326,916.18
COBRO INDEBIDO	32	2.4	7,976.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	97	7.3	59,982.56
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	96	7.3	52,383.22
VENTA ENGAÑOSA	30	2.3	14,067.58
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.2	4,253.48
CUSTODIA DE BIENES	21	1.6	8,717.14
FALTA DE INFORMACIÓN	35	2.6	10,182.86
DAÑOS Y PERJUICIOS	25	1.9	24,278.40
RESOLUCIÓN / CONTRATO	266	20.1	97,778.74
TOTAL	1,321	100.0	606,537.15

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	VALOR
CANCELACIÓN DE TARJETAS	1	100.0	134.00
TOTALES	1	100.0	134.00

TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS-2010	1,322	606,671.15
---------------------------------------	--------------	-------------------

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 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	346	26.8	137,522.40
ACUERDO	194	15.1	63,267.70
P/CONSTANT.DESIST	181	14.0	75,498.03
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	178	13.8	72,143.12
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	81	6.3	46,326.08
ACUERDO/REEMPLAZO	67	5.2	28,997.34
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	52	4.0	35,701.18
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	48	3.7	27,580.63
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	40	3.1	27,019.49
ACUERDO/REPARACIÓN	31	2.4	17,341.30
ABANDONADA	30	2.3	10,646.20
RESOLUCIÓN/REPARAR	20	1.6	9,754.92
DECLARA/RESUELTO	17	1.3	3,605.31
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
TOTAL	1,289	100.0	558,877.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-10-10. Datos hasta el 30 de Septiembre 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 - Septiembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	306	153,757.46
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	1,703.08
VENTA ENGAÑOSA	10	7,770.47
RESOLUCIÓN / CONTRATO	9	3,286.77
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,190.22
FALTA DE INFORMACIÓN	4	517.57
COBRO INDEBIDO	3	154.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,543.48
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	822.01
TOTAL	348	171,745.54

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	104	46,986.75
P/CONSTANT.DESIST	56	28,486.79
ACUERDO/REEMPLAZO	39	18,700.65
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	32	12,178.64
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	17	7,282.51
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	16	8,493.08
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
TOTAL	304	142,539.61

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

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 - Septiembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	51
AUDIO FOTO	44
ELEKTRA	31
RAENCO	18
MULTIMAX	15
DO IT CENTER	14
CASA GALA	11
HOMETEK	10
PHOTURA	10
MACRO	9
RODELAG	9
CENTRO DE AGENCIAS	8
SOUND AND MUSIC	8
FOTO SONIDO	7
PANACINE	6
TITANTRONICS	6
PLATINA	5
UNICA	5
DIGITAL AUDIO VIDEO HOME	4
DIGITAL CITY	4
SERFRASA	4
CONFORT	3
EL PALACIO COMERCIAL	3
TECH & HOUSE	3
CREDITOS BAHIA	2
GRUPO REFRI PARTES MARIA S.A	2
LG ELECTRONICS	2
LUMICENTRO	2
PHOTOVISION	2
REFCO	2
SONICEL	2
TECHSAFE	2
TITATRONIC	2
ANCON STORE	1
BOMBASA	1
CAMARA SERVICES	1
COOL MART, S.A.	1
CP ELECTRONICS	1
DIMPELL, S.A.	1
E-VISION, S.A.	1
EL FUERTE	1
ELECTRIC CITY	1
ELECTRO MUEBLES BHANA	1
ELECTRONIC HOME & SERVICES	1
ELECTRONICA 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
JACKIE AUDIO VIDEO	1
LEY´S	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
PLAZA DON JOSE	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	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
TECHNOLOGY.COM	1
TECNO VISION	1
TOTAL	348

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	16,969.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	6,599.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	6,692.66
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	2,631.49
COBRO INDEBIDO	1	60.00
TOTAL	33	32,953.05

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	11	5,914.80
ACUERDO	4	5,014.21
DESISTIMIENTO	3	2,754.62
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
TOTAL	26	18,293.05

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

***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 - Septiembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	2
COSTA SUR CLUB PIJAO, S.A.	1
GRANVIVIENDA	1
GRUPO PRO	1
GRUPO PROVIVIENDA	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA	1
INVERSIONES VENTAVIV,S.A.	1
PARQUE LEFEVRE REAL ESTATE	1
PH SAUSALITO GARDENS	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND CORP.	1
PROMOTORA SU CASA, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	1
R.P. HEALTH HI- TECH,INC,	1
SIVIS, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
TEIDE-MDM QUADRAT, S.A.	1
TOTAL	33

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	124	16,894.92
RESOLUCIÓN / CONTRATO	16	1,259.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	1,134.73
VENTA ENGAÑOSA	6	1,116.39
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	897.97
FALTA DE INFORMACIÓN	4	747.30
CUSTODIA DE BIENES	3	468.22
COBRO INDEBIDO	1	38.38
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	2,500.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	289.99
TOTAL	168	25,346.98

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	53	6,199.77
ABANDONADA	9	770.49
ACUERDO	29	1,968.70
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	5	745.53
ACUERDO/REPARACIÓN	6	1,107.91
ACUERDO/REEMPLAZO	10	1,927.98
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	1,152.98
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	10	2,653.44
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	27	3,736.65
P/CONSTANT.DESIST	30	5,044.64
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	536.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	182.99
DECLARA/RESUELTO	10	616.08
TOTAL	197	26,643.65

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

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 - Septiembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TELEFONICA MOVISTAR	18
MOVICELL	13
CABLE & WIRELESS	11
CLARO PANAMA, S.A.	10
DIGICEL	6
TECNI CELL,S.A.	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	5
MUNDO CELULAR	5
SONICEL	5
ITC PANAMA	4
LUXMARCHE	4
NET@CELL'S	4
NOVEDADES KING MOVIL	4
GANGA CELULAR	3
I-TEKK	3
PANAMA CELULAR ONE NET	3
CELULANDIA	2
CELULARES INTERNACIONALES	2
CELULARES SANG	2
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	2
ELY SHOP	2
MBMOVI	2
PANACELL	2
SMARTPHONE, S.A.	2
SUPER MOVIL	2
168 CELULARES	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL MASTER	1
CELL PARTS	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CENTRO CELULARES VILLA LUCRE, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
CENTRO DE CELULARES CENTRAL, S.A.	1
DIGITALCELL	1
DISTRIBUIDORA CELULARES CELBERN	1
DRAGON CELL	1
GIGA	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL CELL # 2	1
GSM & MUCHOMA	1
HAILEY MOVIL	1
IMPORTADORA MELISSA	1
ISADEL CELL PHONE,S.A.	1
LI CELULAR'S	1
MAGIC PARTY	1
MASTERPHONE	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MICELULAR	1
MOBIL ELECTRONICS	1
MOCATEL TECHNOLOGY	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVILES STORE	1
MULTI CELULAR #1	1
MULTIBUSINESS, S.A.	1
NETWORK COMUNICATIONS	1
NOVEDADES C. LI	1
PRO-CELL	1
PUNTO CELULAR	1
RM SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SERVI-TEKK	1
SERVINET. COM LA VIA # 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	1
UNICELL INC.	1
VENTAS ELSYM	1
TOTAL	168

FUENTE: ACODECO