

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



Septiembre, 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-Ago-11	1,393	632,798.04

* 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-Ago-11	1,310	531,090.06

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	403
Celulares	205
Telefonía	102
TV por Cable	71
Mueblería/Equipo Electrónico	67
Inmobiliarias	66
Repuestos y Reparaciones (No autos)	44
Almacén por Departamentos	40
Talleres de Reparación de Autos	40
Hoteles o Planes Vacacionales	32
Repuestos para autos	30
Mueblerías	23
Venta de Autos Usados	22
Agencia de autos	18
Computadoras	17
Joyería/Relojerías	16
Almacén de Ropa y Calzados	15
Internet	14
Escuelas/Colegio	14
Lavanderías o Lavamáticos	9
Supermercados	9
Transporte (Fletes o similares)	9
Universidades	9
Decoración	8
Alquiler de Autos	7
Eventos Artísticos	7
Servicio de Intermediación	7
Agencias de Viajes	6
Clínicas	6
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	6
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	6
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Materiales de Construcción	4
Ventas por TV	4
Courrier	4
Alarmas	3
Constructoras	3
Estaciones de Gasolinas	3
Lineas Aéreas	3
Farmacias	3
Funerarias	3
Servicios de Ambulancias	3
Centros de Estéticas	3
Ópticas	3
Animales	2
Videojuegos	2
Salon de Belleza	2
Cursos Especializados	2
Fábricas de Muebles	2
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
Cines	1
Venta de Colchones	1
Otros	1
Total	1,393

FUENTE: ACODECO

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

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	803	57.6	450.36	361,637.31
RESOLUCIÓN / CONTRATO	191	13.7	84.88	16,211.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	125	9.0	641.84	80,230.56
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	113	8.1	870.81	98,402.08
FALTA DE INFORMACIÓN	74	5.3	523.43	38,733.71
COBRO INDEBIDO	24	1.7	334.57	8,029.56
VENTA ENGAÑOSA	23	1.7	439.36	10,105.22
DAÑOS Y PERJUCIOS	22	1.6	618.52	13,607.34
CUSTODIA DE BIENES	11	0.8	411.53	4,526.86
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.5	187.72	1,314.05
TOTALES	1,393	100.0	454.27	632,798.04

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	346	26.4	452.20	156,459.63
ACUERDO	210	16.0	218.65	45,916.46
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	204	15.6	335.57	68,456.77
P/CONSTANT.DESIST	170	13.0	391.45	66,546.85
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	71	5.4	474.49	33,688.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	69	5.3	370.87	25,590.32
ACUERDO/REEMPLAZO	69	5.3	530.82	36,626.89
ABANDONADA	53	4.0	473.72	25,107.35
ACUERDO/REPARACIÓN	44	3.4	555.98	24,463.31
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	28	2.1	817.37	22,886.26
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	25	1.9	706.90	17,672.41
RESOLUCIÓN/REPARAR	15	1.1	500.40	7,505.97
DECLARA/RESUELTO	5	0.4	33.83	169.13
RESOLUCIÓN VARIOS	1	0.1	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONDENAR	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	1,310	100.0	405.41	531,090.06

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-09-11. Datos hasta el 30 de Agosto 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 - Agosto 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	370	201,094.47
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	1,445.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	3,517.58
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3,128.20
VENTA ENGAÑOSA	5	2,851.62
COBRO INDEBIDO	2	160.19
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	599.77
CUSTODIA DE BIENES	2	545.03
TOTAL	403	213,342.04

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	126	62,716.91
ACUERDO	109	64,293.61
P/CONSTANT.DESIST	65	34,782.39
RESOLUCIONES	33	20,532.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	27	12,298.61
ABANDONADA	16	5,391.98
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	15	4,893.05
TOTAL	391	204,909.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-09-11.

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 - Agosto 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	62
AUDIOFOTO	44
ELEKTRA	31
RAENCO	30
CONFORT	19
HOMETEK	18
MULTIMAX	15
DO IT CENTER	14
TECH & HOUSE	13
CENTRO DE AGENCIAS	9
SOUND N MUSIC	9
SERFRASA	8
PHOTURA	6
CASA GALA	6
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	6
E-VISION,S.A.	5
PREMIER	5
TITANTRONICS	5
JACKIE AUDIO VIDEO	4
DIGITAL CITY	3
PANACINE	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
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
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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
SONAM'S	1
SOUND DESIGN PANAMA	1
SUPER XTRA	1
VENTAS RICKY JELLY	1
TOTAL	403

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	34	35,974.36
FALTA DE INFORMACIÓN	16	12,490.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	10	10,670.81
COBRO INDEBIDO	3	3,045.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,050.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	515.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	525.00
TOTAL	66	65,270.81

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	19	11,214.39
DESISTIMIENTO	7	7,232.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	6,365.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,873.54
ABANDONADA	3	3,326.00
P/CONSTANT.DESIST	3	3,370.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	4,675.61
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,448.10
TOTAL	46	42,505.49

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-07-11.

*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 - Agosto 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
GRUPO PROVIVIENDA	2
MULTIPROYECTOS	2
SUCASA	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
CASAS PACIFICAS	1
CENTENARIO DON JUAN, 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
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	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 INMOBI	1
PROCASA	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROVIVIENDA	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	66

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	183	28,765.84
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	817.96
VENTA ENGAÑOSA	5	1,533.30
FALTA DE INFORMACIÓN	4	449.11
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	114.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	280.00
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
TOTAL	205	32,001.11

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	63	8,397.70
ACUERDO	53	9,611.78
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	33	4,545.89
P/CONSTANT.DESIST	33	5,410.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	15	1,463.62
RESOLUCIONES	10	1,552.00
ABANDONADA	7	858.00
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
TOTAL	215	31,876.15

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-09-11.

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 - Agosto 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	21
TELEFONICAS MOVILES PANAMA,S.A.	19
TECNI CELL,S.A.	18
CABLE & WIRELESS	10
MUNDO CELULAR	8
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	7
DIGICEL	7
METRO MOVIL, S.A.	6
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	5
LUXMARCHE	5
MOVIL PHONE, S.A.	5
CELULAR SANG	3
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
CLARO PANAMA, S.A.	3
DRAGON CELL	3
NET@CELL'S	3
PANACELL	3
SONICEL	3
CELL "R" US	2
CELL CORPORATION No.1	2
CELL PLUS	2
CELULAR JOSÉ	2
CELULARES NANDA	2
CELULARS IN	2
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	2
M. F. MOBILE	2
NOVEDADES KING MOVIL	2
NOVEDADES LI	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
PUNTO CELULAR	2
SMARTPHONE METROMALL, S.A.	2
SMARTPHONE, S.A.	2
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ALMACEN LAS MELLIZAS	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
BEAUTY CELL	1
BLACK-BE-RRY WORLD	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELL CORPORATION INT	1
CELL TECH INC.	1
CELLECTRONIC	1
CELLULAR 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
ELEKTRA	1
FOTOGRAFIA Y COMP. EL DORADO	1
GANGA CELULAR	1
GEEK STORE	1
HEAVY CELL	1
HOMETEK	1
ITC PANAMÁ	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METROCELL, S.A.	1
MI CELULAR	1
MOBILE XPRESS	1
MOVILES STORE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVIPLUS	1
MUNDO FASHION	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
NICOTRONICD CORP.	1
ONTEL	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
SUPER MOVIL COMPANY	1
TECNOCOM	1
WINS CELLNET	1
TOTAL	205

FUENTE: ACODECO