



**Autoridad de Protección al Consumidor  
y Defensa de la Competencia**

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Decisión de Quejas  
Febrero 2012**



**Marzo, 2012**

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

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	832	426,168.18
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-Dic-11	2,103	955,448.33
Ene-Feb-12	427	218,605.58

® Datos revisados.

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

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

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-Dic-11	1,798	746,847.82
Ene-Feb-12	334	143,785.29

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Febrero 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	90
Mueblería/Equipo Electrónico	47
Celulares	34
Almacén por Departamentos	30
Telefonía	26
Repuestos y Reparaciones (No autos)	20
Constructoras	19
TV por Cable	16
Otros	15
Inmobiliarias	12
Agencias de Viajes	11
Repuestos para autos	9
Almacén de Ropa y Calzados	7
Agencia de autos	6
Joyería/Relojerías	6
Venta de Autos Usados	6
Ventas por TV	6
Computadoras	5
Mueblerías	5
Talleres de Reparación de Autos	5
Distribuidoras e Importadoras	5
Servicios Profesionales	5
Clínicas	4
Hoteles o Planes Vacacionales	4
Lavaderías o Lavamáticos	4
Supermercados	3
Agencia de Motos	3
Farmacias	2
Courrier	2
Bienes ty Raices	2
Opticas	2
Venta de Colchones	2
Alquiler de Autos	1
Estaciones de Gasolinas	1
Comunicaciones e Internet	1
Lineas Aéreas	1
Materiales de Construcción	1
Videojuegos	1
Panaderías/Refresquerías	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Escuelas/Colegio	1
Universidades	1
Centros de Estéticas	1
Servicios Eléctricos	1
Zapaterías	1
<b>Total</b>	<b>427</b>

**FUENTE: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos**  
**Período: Enero - Febrero 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	242	56.7	513.39	124,241.11
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	44	10.3	482.46	21,228.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	38	8.9	689.56	26,203.23
FALTA DE INFORMACIÓN	36	8.4	546.20	19,663.17
RESOLUCIÓN / CONTRATO	26	6.1	131.12	3,409.05
COBRO INDEBIDO	10	2.3	261.42	2,614.18
DAÑOS Y PERJUICIOS	8	1.9	874.93	6,999.41
VICIOS OCULTOS	5	1.2	1,811.11	9,055.53
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.9	415.45	1,661.81
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	0.9	367.13	1,468.52
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	0.7	161.70	485.09
VENTA ENGAÑOSA	3	0.7	125.62	376.86
CUSTODIA DE BIENES	3	0.7	393.33	1,180.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.2	19.50	19.50
<b>TOTALES</b>	<b>427</b>	<b>100.0</b>	<b>511.96</b>	<b>218,605.58</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Febrero 2012**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	109	32.6	484.72	52,834.77
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	54	16.2	368.77	19,913.72
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	50	15.0	287.94	14,396.81
ACUERDO EN AUDIENCIA / VARIOS	37	11.1	349.48	12,930.74
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	21	6.3	306.77	6,442.19
ABANDONADA	11	3.3	334.24	3,676.67
ACUERDO EN AUDIENCIA / REEMPLAZO	11	3.3	470.68	5,177.44
ACUERDO EN AUDIENCIA / REPARACIÓN	9	2.7	650.54	5,854.82
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	8	2.4	589.12	4,712.94
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE DINERO	8	2.4	713.20	5,705.62
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	5	1.5	1,121.19	5,605.93
RESOLUCIÓN/REPARAR	5	1.5	911.63	4,558.14
ACUERDO	3	0.9	513.77	1,541.31
ACUERDO EN AUDIENCIA / ACLARACIÓN	3	0.9	144.73	434.19
<b>TOTALES</b>	<b>334</b>	<b>100.0</b>	<b>430.49</b>	<b>143,785.29</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 07-03-12. Datos hasta el 29 de Febrero 2012

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, 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 - Febrero 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	81	52,360.92
FALTA DE INFORMACIÓN	5	4,291.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	853.10
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>57,923.19</b>

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

*Período: Enero - Febrero 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	34	18,292.07
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	13	5,500.23
RESOLUCIONES	11	8,307.13
ACUERDO	11	6,367.41
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	1,373.47
DESISTIMIENTO/DEVOLUCION	3	1,548.84
ABANDONADA	2	962.92
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>42,352.07</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 8-3-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

**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 - Febrero 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	30
AUDIO FOTO	13
HOMETEK	12
PREMIER	5
ELEKTRA	4
PREMIER UNIVERSE, S.A.	3
TECHSAFE THE MP3 STORE	3
PHOTURA INTERNATIONAL	3
PANACINE	2
MULTIMAX	2
TECH HOUSE	2
FOTO SONIDO	1
LEY'S	1
MACRO	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
ELGA	1
DIGITAL CITY	1
RAENCO	1
ASTRO AUDIO	1
CASA CONFORT, S.A.	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
PLAZA DON JOSE	1
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Febrero 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	1,328.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	2,020.00
VICIOS OCULTOS	2	3,956.95
FALTA DE INFORMACIÓN	2	2,750.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>10,655.32</b>

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

**Período: Enero - Febrero 2012**

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	2,153.63
DESISTIMIENTO	1	1,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>3,753.63</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-03-12.**

**\*incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.**

**FUENTE: ACODECO**



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

**Período: Enero - Febrero 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
CASA GROUP	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Febrero 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	31	5,012.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	88.00
CUSTODIA DE BIENES	1	280.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	197.90
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>5,578.55</b>

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

*Período: Enero - Febrero 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	9	2,172.92
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	1,443.99
PENDIENTE DE CONSTANCIA DE DESISTIMIENTO	6	1,082.97
ACUERDO	4	948.88
RESOLUCIONES	2	784.69
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	171.15
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>6,604.60</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 8-3-12.

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.*

**FUENTE:** ACODECO

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

*Período: Enero - Febrero 2012*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	6
MUNDO CELULAR	5
GMS MOVILES PANAMA	2
MOVIL PHONE S.A.	2
NET@CEL	2
CELULAR SANG	1
CELULARES PEDREGAL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
METRO MOVIL, S.A.	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
BEAUTY CELL	1
CELL PARADOR	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
HAILEY MOVIL	1
MANI CELL	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES MOVIL	1
SONAM'S	1
MI CELULAR, S.A.	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SMART PHONE METROMALL, S.A.	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

**FUENTE: ACODECO**