



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

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

**Noviembre , 2015**



**Diciembre , 2015**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,213	45.4	419.53	508,887.58
RESOLUCIÓN / CONTRATO	250	9.4	131.78	32,943.89
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	216	8.1	579.05	125,075.81
FALTA DE INFORMACIÓN	206	7.7	591.28	121,803.42
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	200	7.5	845.09	169,018.64
MERCANCÍA DEFECTUOSA	164	6.1	425.50	69,781.83
ANULACIÓN DE CONTRATO	85	3.2	176.05	14,964.00
RESCINDIR CONTRATO	65	2.4	43.10	2,801.29
COBRO INDEBIDO	54	2.0	456.18	24,633.94
DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	1.9	589.19	30,637.86
CUSTODIA DE BIEN	40	1.5	314.38	12,575.32
DAÑO Y PERJUCIO	38	1.4	871.41	33,113.68
VICIO OCULTO	28	1.0	1,111.20	31,113.63
VENTA ENGAÑOSA	25	0.9	419.27	10,481.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	18	0.7	536.06	9,649.02
ABONO RETENIDO	10	0.4	275.84	2,758.44
NOTA DE CRÉDITO	5	0.2	328.47	1,642.37
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
<b>TOTALES</b>	<b>2,671</b>	<b>100.0</b>	<b>450.93</b>	<b>1,204,432.54</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
DESISTIMIENTO	597	33.6	365.38	218,132.57
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	240	13.5	378.29	90,790.46
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	230	13.0	298.07	68,555.92
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	171	9.6	433.20	74,077.81
ABANDONO	84	4.7	258.71	21,731.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	75	4.2	689.49	51,711.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	66	3.7	426.12	28,123.70
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	59	3.3	528.57	31,185.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	50	2.8	494.44	24,722.13
ACUERDO/REEMPLAZO	46	2.6	235.69	10,841.52
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	43	2.4	643.21	27,657.99
RESOLUCIÓN/REPARAR	37	2.1	503.59	18,633.01
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	33	1.9	512.32	16,906.49
RESOLUCIONES/VARIOS	25	1.4	743.24	18,580.89
ACUERDO	7	0.4	124.16	869.09
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.3	198.03	990.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.2	155.16	620.64
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.1	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
<b>TOTALES</b>	<b>1,775</b>	<b>100.0</b>	<b>397.11</b>	<b>704,877.74</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

**Fuente: ACODECO**

**Quejas sin efectos y resueltas en contra de la pretensión del consumidor**

MINISTERIO PÚBLICO	53	40.5	882.40	46767.46
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	35	26.7	664.62	23,261.56
JUEZ EJECUTOR	19	14.5	1,036.80	19,699.17
CORREGIDURÍA	17	13.0	117.69	2,000.69
INHIBE	5	3.8	615.95	3,079.76
INADMITIDA	2	1.5	575.00	1,150.00
<b>TOTALES</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>	<b>732.51</b>	<b>95,958.64</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 enero de 2016**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	569
TV por Cable	356
Celulares	270
Inmobiliarias	240
Almacén por Departamentos	223
Mueblería/Equipo Electrónico	148
Telefonía	102
Repuestos para autos	63
Repuestos y Reparaciones (No autos)	56
Hoteles o Planes Vacacionales	49
Agencia de autos	44
Decoración	42
Mueblerías	37
Talleres de Reparación de Autos	33
Almacén de Ropa y Calzados	32
Opticas	29
Supermercados	27
Agencias de Viajes	26
Funerarias	21
Joyería/Relojerías	18
Escuelas/Colegio	14
Internet	13
Bienes y Raices	13
Alquiler de Autos	11
Computadoras	11
Transporte (Fletes o similares)	10
Venta de Autos Usados	10
Otros	10
Ventas por TV	9
Agencia de Motos	9
Lavaderías o Lavamáticos	8
Salon de Belleza	8
Eventos Artísticos	8
Venta de Colchones	8
Clínicas	7
Industrial	7
Fábricas de Muebles	7
Envío de Dinero	6
Materiales de Construcción	6
Distribuidoras e Importadoras	6
Universidades	6
Servicios Profesionales	6
Constructoras	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Estaciones de Gasolinas	5
Lineas Aéreas	5
Zapaterías	5
Material Didactico	5
Comunicaciones e Internet	4
Bancos	3
Restaurantes/Fondas	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Farmacias	3
Minisúper	3
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Cursos Varios	3
Centros de Estéticas	3
Almacén de Bicicleta	2
Armas	2
Estudios de Fotografías	2
Videojuegos	2
Útiles de Oficinas	2
Servicio de Intermediación	2
Alarmas	1
Casa de Empeño	1
Cooperativas	1
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Herrerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Seguros	1
Panaderías/Refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Imprentas	1
Servicios de Ambulancias	1
Cursos Especializados	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Cines	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Franquicias	1
Sederías	1
Ventas por Internet	1
<b>Total</b>	<b>2,671</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	90	94,606.10
FALTA DE INFORMACIÓN	60	60,490.99
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	28,292.16
VICIO OCULTO	20	26,790.07
DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	15,798.02
COBRO INDEBIDO	13	11,818.44
ABONO RETENIDO	5	1,760.00
DAÑO Y PERJUICIO	4	1,970.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,550.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,566.12
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>250,934.69</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	63	54,901.52
ACUERDOS	29	26,816.65
RESOLUCIONES	8	10,131.80
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	4,305.00
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>96,154.97</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 enero de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS REAL ESTATE	33
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	17
CANAAN DEVELOPMENT	12
MYSTIC TOWERS, S.A.	8
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	8
WILMAR GROUP CORP.	6
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
KARSA S.A.	4
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	3
FARRE PANAMA	3
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	3
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
CENTRAL PARK PANAMA, S.A	2
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
DOLTA INVESTMENTS, INC	2
INMUEBLES DAVID, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A.	2
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN, S.A.	2
LONDON REGIONAL, S.A.	2
PEDRO BIENES RAICES, S.A.	2
PLAZA DEL NORTE, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	1
AGROGANADERA DON BOSCO	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
BARBERRY	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A.	1
AMARILO PANAMA	1
ARAZI INVESTORS INC	1
BRISAS DEL GOLF ARRAJAN	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
C PARADISE, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1
CONSTRUCTEC INC.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES EL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMÓN, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO 2 MARES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO RUFINA, S.A.	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DESARROLO LA MENDOZA	1
DILINTER, S.A.	1
GRUPO HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	1
E.G.S PANAMA, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A.	1
ESTRUCTURA ALFA, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
FERCASA GRUPO PROMOTOR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO ROBLES	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGARES ISN, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES LLANO MARIN, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAJAN, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
JOSE ISABEL ORTEGA ORTEGA	1
JUSTO FABIO SPIEGEL ABADIA	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PROMOKASA PROMOTORES Y DESARROLLAORES	1
PROMOTORA E INVERSIONES JM, S.A.	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROMOTORA MARBELLA, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	1
PROMOTORA VELARCO, S.A.	1
PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
SUCASA	1
RESIDENCIAL ROYAL PARK	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
RESIDENCIAL GROUP, S.A.	1
RKR INVESMENT S.A.	1
SIUMA REALTY, S.A.	1
THE GROUP INTERNATIONAL	1
THE GROUP PANAMA	1
URBANIZACIÓN VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
VIVITAT	1
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	438	222,693.65
MERCANCÍA DEFECTUOSA	75	38,124.65
FALTA DE INFORMACIÓN	21	12,291.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	12	6,236.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	1,606.78
CUSTODIA DE BIEN	4	655.00
NOTA DE CRÉDITO	4	1,500.96
VICIO OCULTO	3	1,489.02
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	369.58
VENTA ENGAÑOSA	2	1,281.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	258.53
COBRO INDEBIDO	1	30.00
<b>TOTAL</b>	<b>569</b>	<b>286,537.53</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	289	138,650.31
ACUERDOS	102	49,374.02
RESOLUCIÓN	67	36,841.86
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
<b>TOTAL</b>	<b>462</b>	<b>226,114.71</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	126
DO IT CENTER	55
AUDIOFOTO	52
MULTIMAX	41
CASA GALA	38
PREMIER	29
RAENCO	25
FOTO SONIDO	16
HOMETEK	16
RAMTEC	15
RODELAG	15
PANACINE	14
UNICA	9
PHOTURA	8
SOUND N MUSIC	6
CENTRO DE AGENCIAS	5
E-VISION, S.A.	5
ELEKTRA	4
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	4
TECH & HOUSE	4
BUDDYS HOME FURNISHING	3
CENTRAL ELECTRONICS	3
CRÉDITOS Y SERVICIOS, S.A.	3
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
FOTO PLAZA	3
CASA CONFORT	2
CORPORACION ANCON	2
ECONO PRECIOS	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
INNOTEK	2
LUMICENTRO	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	2
REFRI HOGAR	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CINE MUNDO ELECTRICO, S.A.	1
COMERCIALES RODRIGUEZ, S.A.	1
Computer Express	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
EL ANALUZ S.A.	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA SOLUTIONS SERVICE CENTER	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1
HIM, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
INVERSIONES COMERCIALES LAS PAREDES, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MASAZ	1
MD ELECTRONIC, S.A.	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL	1
MULTISERVICIOS LINE COLD INTERNACIONAL, S.A.	1
MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
NEW TECNOLOGY	1
PALACIO COMERCIAL	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
REFRIPARTE	1
SINRIVAL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPER AUDIO 4 ALTOS	1
SUPERSTAR COMPUTER	1
TEMPO DESIGN	1
UNICA EL MEJOR Y PUNTO	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
<b>TOTAL</b>	<b>569</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	214	39,535.76
MERCANCÍA DEFECTUOSA	17	4,688.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	1,913.56
CUSTODIA DE BIEN	10	2,672.11
FALTA DE INFORMACIÓN	8	1,631.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	576.88
VENTA ENGAÑOSA	3	902.19
ABONO RETENIDO	2	441.49
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	36.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>52,899.05</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	135	24,562.94
ACUERDOS	45	8,345.75
RESOLUCIONES	19	5,220.51
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>39,342.20</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	17
MUNDO CELULAR	11
MOVIL PHONE, S.A.	9
DOMINO CELL	7
MOBILTEK	7
MOVISTAR	7
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	6
CELL PLUS	5
ELECTRÓNICA TECNIMAX	5
TECNI CELL	4
XPRESS CELL	4
BROTEX MOBILE	3
CELL NUMBER ONE	3
CELULARES INTERNACIONAL	3
CITY MOVIL	3
CLARO PANAMA	3
GLOBAL MOBILES	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
JINXU SHOP	3
MOBILE SHOP	3
PHONE SHOP	3
REDPRECIO.COM	3
STAR MOBILE	3
WEI WEI DIGITAL	3
3 JACC	2
CELULAR UNIVERSAL	2
CELULARES CELPER	2
CELULARES COPY CENTER	2
CELULARES KING	2
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	2
CENTRAL CELL, S.A.	2
CENTRO CELULAR EL DORADO	2
CHINA MOVIL	2
DRAGON CELL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ELECTRONICA ORIENTE	2
ENTER MIX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL CELL	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
ITECH FASHION	2
MANICELL	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
MOVIL STOP	2

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVIL SUPER STAR	2
MULTI SHOP	2
MUNDO FASHION	2
PANACELL	2
SMARTPHONE	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
TECHNO CELL	2
Z.L MOVIL	2
ACCESORIOS MOVILES Nº	1
AIDY SHOP	1
ALPHA ENTRETENIMIENTO, S.A.	1
AUDY SHOP	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
BOUTIQUE SISTER	1
C & S SERVICE	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CASA CONFORT	1
CEL UNIVERSAL	1
CELL MARKET	1
CELL NEW	1
CELL PLANET	1
CELL TECH, INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELL'S PLANET	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SANG	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES IN	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
CENTRO TECNICO INT	1
CITEK	1
COMPUTER & CELULARES	1
COOL GADGETS & CELLS	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRO CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ESTI GAMES	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
FARMACIA CALIDONIA	1
FASHION CELULAR	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
GALAXY MOBILE	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GRUPOS DRAGON, S.A.	1
GSM MOVIL	1
GSM PANAMA, INC	1
H & L MOBILE	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
IMPORT & EXPORT MAYCE, S.A.	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INTERNET CITY PLAYER	1
JEACAR CELL SHOP	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
LA VITRINA	1
MC CELULAR	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
MEGATEC TECNOLOGIA Y LAMPARAS	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO	1
MOCATEL	1
MOVIL TECH 88	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MSTORE	1
MULTIVENTAS PANAMA	1
NICOTRONICS-MOVISTAR	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PHOTOVISION	1
PLANETA MOVIL	1
PUNTO CELULAR	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SMART MOBILES HD	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SOLUCION AUTOMOTRIZ	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
SUPER TINTAS	1
SURTI CENTRO	1
TECNOCOM	1
TECNOLOGIA EN MOVIMIENTO, S.A.	1
TECNOMOVIL	1
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	1
VENZA ELECTRONIC	1
W BEST MOVIL	1
WIN MOVIL	1
WORLD TECH CENTER	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
YIN XI SHEP , S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN  
DE QUEJAS  
NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2015*

*Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	18,455.56
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,614.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	780.00
CUSTODIA DE BIEN	3	1,479.57
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,917.55
COBRO INDEBIDO	1	1,710.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	440.00
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>29,627.00</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	20	9,113.46
ACUERDOS	5	6,309.81
RESOLUCIÓN	2	3,316.75
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>18,740.02</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	11
ECONO PRECIOS	2
HOME CENTER DECOR KITCHEN & CLOSETS	2
PALACIO COMERCIAL	2
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
EL ARTE DE BARCELONA	1
FORRO ARTE CHIRIQUÍ	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
INSTALACIONES DE MUEBLES HERMANOS VELASQUEZ	1
MODU MUEBLES	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA LA TROPICAL	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
MULTI HOGAR	1
TALLER DE EBANISTERIA RUTILIO	1
UNICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN  
DE QUEJAS  
NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 2015*

*Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DAÑO Y PERJUCIO	4	6,483.85
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	4,900.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	1,740.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>17,323.85</b>

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

*Período: Enero - Noviembre 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	2	3,921.00
DESISTIMIENTO	3	5,740.00
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>9,661.00</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	14,022.58
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	7,228.77
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4,610.73
COBRO INDEBIDO	2	989.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	800.95
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,857.14
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	158.84
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>32,668.38</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	16	9,688.69
ACUERDO	11	9,791.71
RESOLUCIONES	2	2,661.76
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>22,142.16</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**