

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

Octubre , 2015



Noviembre , 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,140	46.2	425.84	485,462.10
RESOLUCIÓN / CONTRATO	236	9.6	133.98	31,619.18
FALTA DE INFORMACIÓN	190	7.7	595.73	113,189.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	189	7.7	607.37	114,793.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	185	7.5	816.47	151,046.52
MERCANCÍA DEFECTUOSA	146	5.9	419.12	61,192.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	79	3.2	164.46	12,992.07
RESCINDIR CONTRATO	52	2.1	46.82	2,434.56
DEVOLUCIÓN DE DINERO	50	2.0	606.55	30,327.42
COBRO INDEBIDO	48	1.9	450.83	21,639.76
CUSTODIA DE BIEN	38	1.5	313.41	11,909.48
DAÑO Y PERJUCIO	35	1.4	903.92	31,637.32
VICIO OCULTO	25	1.0	1,131.59	28,289.86
VENTA ENGAÑOSA	24	1.0	433.18	10,396.22
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	17	0.7	565.47	9,613.06
NOTA DE CRÉDITO	5	0.2	328.47	1,642.37
ABONO RETENIDO	5	0.2	315.40	1,577.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
TOTALES	2,466	100.0	455.11	1,122,311.47

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	534	32.8	356.32	190,276.14
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	220	13.5	383.81	84,437.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	215	13.2	289.09	62,154.46
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	161	9.9	431.53	69,476.16
ABANDONO	83	5.1	260.54	21,624.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	67	4.1	668.77	44,807.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	62	3.8	412.87	25,597.73
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	53	3.3	521.51	27,640.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	47	2.9	495.53	23,289.87
ACUERDO/REEMPLAZO	43	2.6	240.70	10,350.14
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	37	2.3	621.14	22,982.16
RESOLUCIÓN/REPARAR	34	2.1	503.90	17,132.53
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	32	2.0	518.66	16,597.17
RESOLUCIONES/VARIOS	22	1.4	757.93	16,674.54
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
TOTALES	1,629	100.0	390.59	636,267.34

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	40	38.1	913.64	36545.79
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	34	32.4	666.57	22,663.43
JUEZ EJECUTOR	16	15.2	1,076.53	17,224.53
CORREGIDURÍA	10	9.5	108.23	1,082.29
INHIBE	3	2.9	167.99	503.97
INADMITIDA	2	1.9	575.00	1,150.00
TOTALES	105	100.0	754.00	79,170.01

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 diciembre de 2015

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	536
TV por Cable	327
Celulares	250
Inmobiliarias	218
Almacén por Departamentos	208
Mueblería/Equipo Electrónico	141
Telefonía	90
Repuestos para autos	55
Repuestos y Reparaciones (No autos)	50
Agencia de autos	43
Hoteles o Planes Vacacionales	42
Mueblerías	39
Decoración	39
Talleres de Reparación de Autos	31
Almacén de Ropa y Calzados	29
Agencias de Viajes	25
Supermercados	25
Opticas	25
Joyería/Relojerías	16
Funerarias	13
Escuelas/Colegio	13
Bienes y Raices	13
Internet	12
Alquiler de Autos	10
Computadoras	10
Venta de Autos Usados	10
Otros	10
Transporte (Fletes o similares)	9
Lavaderías o Lavamáticos	8
Ventas por TV	8
Agencia de Motos	8
Clínicas	7
Salon de Belleza	7
Industrial	7
Fábricas de Muebles	7
Materiales de Construcción	6
Eventos Artísticos	6
Distribuidoras e Importadoras	6
Universidades	6
Servicios Profesionales	6
Envío de Dinero	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Estaciones de Gasolinas	5
Venta de Colchones	5
Material Didactico	5
Constructoras	4
Comunicaciones e Internet	4
Lineas Aéreas	4
Zapaterías	4
Bancos	3
Farmacias	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Cursos Varios	3
Centros de Estéticas	3
Armas	2
Estudios de Fotografías	2
Restaurantes/Fondas	2
Videojuegos	2
Minisúper	2
Útiles de Oficinas	2
Servicio de Intermediación	2
Alarmas	1
Almacén de Bicicleta	1
Casa de Empeño	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
Sederías	1
Ventas por Internet	1
Total	2,466

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	79	80,430.64
FALTA DE INFORMACIÓN	57	58,040.99
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	28,292.16
DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	15,798.02
VICIO OCULTO	18	24,430.27
COBRO INDEBIDO	10	9,338.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
DAÑO Y PERJUICIO	3	1,525.58
ABONO RETENIDO	3	1,210.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,550.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,566.12
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
TOTAL	218	228,474.60

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	53	44,019.97
ACUERDOS	24	22,146.65
RESOLUCIONES	5	6,672.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	4,305.00
TOTAL	87	77,143.93

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 - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	29
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	17
CANAAN DEVELOPMENT	12
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	7
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
MYSTIC TOWERS, S.A.	5
WILMAR GROUP CORP.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	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
KARSA S.A.	3
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	3
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
DOLTA INVESTMENTS, INC	2
INMUEBLES DAVID, S.A.	2
INVERSIONES EMET, S.A.	2
LONDON REGIONAL, 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 PRADO, S.A.	1
AGROGANADERA DON BOSCO	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A.	1
AMARILO PANAMA	1
ARAZI INVESTORS INC	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
C PARADISE, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A	1
CIUDAD PACIFICA	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
COMATECA PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO VILLAS DE PEDREGAL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES EL ESTE, S.A.	1
FERCASA GRUPO PROMOTOR	1
CONSTRUCTEC INC.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMÓN, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	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
DESARROLLO LA MENDOZA	1
DILINTER, 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
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
INVERSIONES LLANO MARIN, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, 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
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	1
PEDRO BIENES RAICES, S.A.	1
PROMOKASA PROMOTORES Y DESARROLLAORES	1
PROMOTORA E INVERSIONES JM, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA VELARCO, S.A.	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA MARBELLA, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	1
PROMOTORA TERRAWIND, S.A.	1
PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	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
TOTAL	218

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	417	214,146.73
MERCANCÍA DEFECTUOSA	63	32,266.94
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
TOTAL	536	272,132.90

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	269	130,839.52
ACUERDOS	94	45,587.47
RESOLUCIÓN	63	33,132.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	430	210,808.06

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 - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	123
DO IT CENTER	55
AUDIOFOTO	46
MULTIMAX	38
CASA GALA	37
PREMIER	29
RAENCO	25
HOMETEK	15
FOTO SONIDO	14
PANACINE	14
RAMTEC	13
RODELAG	12
UNICA	8
PHOTURA	7
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
ECONO PRECIOS	2
FOTO PLAZA	2
INNOTEK	2
LUMICENTRO	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
REFRI HOGAR	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CASA CONFORT	1
CINE MUNDO ELECTRICO, S.A.	1
COMPUTER EXPRESS	1
CORPORACION ANCON	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA SOLUTIONS SERVICE CENTER	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
HIM, S.A.	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INSTAL SERVICE	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
Refripartes	1
SINRIVAL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPERSTAR COMPUTER	1
TEMPO DESIGN	1
UNICA EL MEJOR Y PUNTO	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
TOTAL	536

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	200	36,279.20
MERCANCÍA DEFECTUOSA	16	4,373.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	1,878.56
CUSTODIA DE BIEN	8	2,006.27
FALTA DE INFORMACIÓN	7	1,081.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	576.88
VENTA ENGAÑOSA	3	902.19
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	36.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
ABONO RETENIDO	1	67.00
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
TOTAL	250	47,702.16

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	127	23,556.70
ACUERDOS	45	8,345.75
RESOLUCIONES	15	4,001.26
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
TOTAL	190	37,116.71

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 - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	16
MUNDO CELULAR	11
MOVIL PHONE, S.A.	8
DOMINO CELL	7
MOVISTAR	7
MOBILTEK	6
ELECTRÓNICA TECNIMAX	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	5
CELL PLUS	4
TECNI CELL	4
XPRESS CELL	4
BROTEX MOBILE	3
CELL NUMBER ONE	3
CELULARES INTERNACIONAL	3
CLARO PANAMA	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
JINXU SHOP	3
MOBILE SHOP	3
REDPRECIO.COM	3
STAR MOBILE	3
WEI WEI DIGITAL	3
3 JACC	2
AUDY SHOP	2
CELL TECHNOLOGY	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
CITY MOVIL	2
DRAGON CELL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ENTER MIX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL CELL	2
GLOBAL MOBILES	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
ITECH FASHION	2
MANICELL	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
MOVIL STOP	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVIL SUPER STAR	2
MULTI SHOP	2
MUNDO FASHION	2
PANACELL	2
PHONE SHOP	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
TECHNO CELL	2
Z.L MOVIL	2
ACCESORIOS MOVILES N°	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 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 MAXCENTER	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
FARMACIA CALIDONIA	1
FASHION CELULAR	1
GALAXY MOBILE	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GSM MOVIL	1
GSM PANAMA, INC	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
METRO MOVIL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PHOTOVISION	1
PLANETA MOVIL	1
PUNTO CELULAR	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONE	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
SUPER TINTAS	1
SURTI CENTRO	1
TECNOCOM	1
TECNOMOVIL	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
TOTAL	250

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	23	19,768.05
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
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,049.90
COBRO INDEBIDO	1	1,710.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
TOTAL	39	31,549.39

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	18	8,153.94
ACUERDOS	4	4,743.64
RESOLUCIÓN	2	3,316.75
TOTAL	24	16,214.33

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 - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
DREAM GALLERY	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
RAENCO	1
TALLER DE EBANISTERIA RUTILIO	1
UNICA	1
TOTAL	39

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	10	17,323.85

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	2	3,921.00
DESISTIMIENTO	1	2,500.00
TOTAL	3	6,421.00

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 - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	14,022.58
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	7,167.76
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
TOTAL	43	32,607.37

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

Período: Enero - Octubre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	15	9,406.93
ACUERDO	9	7,898.71
RESOLUCIONES	2	2,661.76
TOTAL	26	19,967.40

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

FUENTE: ACODECO