

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

Diciembre , 2015



Enero , 2016

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,308	45.1	414.32	541,929.76
RESOLUCIÓN / CONTRATO	282	9.7	135.56	38,227.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	237	8.2	570.84	135,289.95
FALTA DE INFORMACIÓN	223	7.7	590.62	131,708.28
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	217	7.5	861.41	186,925.20
MERCANCÍA DEFECTUOSA	180	6.2	422.96	76,132.22
ANULACIÓN DE CONTRATO	94	3.2	177.31	16,667.12
RESCINDIR CONTRATO	71	2.4	42.09	2,988.47
DEVOLUCIÓN DE DINERO	56	1.9	569.76	31,906.45
COBRO INDEBIDO	54	1.9	456.18	24,633.94
CUSTODIA DE BIEN	45	1.6	320.69	14,431.10
DAÑO Y PERJUCIO	41	1.4	877.72	35,986.33
VICIO OCULTO	28	1.0	1,111.20	31,113.63
VENTA ENGAÑOSA	26	0.9	467.76	12,161.82
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	18	0.6	536.06	9,649.02
ABONO RETENIDO	10	0.3	275.84	2,758.44
NOTA DE CRÉDITO	5	0.2	328.47	1,642.37
CLÁUSULA ABUSIVA	3	0.1	1,411.18	4,233.55
TOTALES	2,898	100.0	448.03	1,298,385.40

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	676	32.8	379.09	256,266.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	299	14.5	268.13	80,170.87
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	264	12.8	390.65	103,131.25
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	184	8.9	432.13	79,511.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	94	4.6	662.84	62,307.21
ABANDONO	86	4.2	257.30	22,127.80
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	78	3.8	495.30	38,633.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	78	3.8	423.31	33,018.30
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	67	3.2	806.97	54,067.01
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	55	2.7	481.98	26,508.68
RESOLUCIÓN/REPARAR	52	2.5	524.93	27,296.40
ACUERDO/REEMPLAZO	46	2.2	235.69	10,841.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	34	1.6	514.93	17,507.69
RESOLUCIONES/VARIOS	28	1.4	685.41	19,191.42
ACUERDO	7	0.3	124.16	869.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	0.3	246.07	1,476.43
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.2	198.03	990.16
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.1	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.0	395.89	395.89
TOTALES	2,062	100.0	404.78	834,660.26

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	62	42.8	817.77	50,701.76
RESOLUCIÓN NO ACCEDER	39	26.9	640.38	24,974.81
JUEZ EJECUTOR	19	13.1	1,036.80	19,699.17
CORREGIDURÍA	18	12.4	121.43	2,185.69
INHIBE	5	3.4	615.95	3,079.76
INADMITIDA	2	1.4	575.00	1,150.00
TOTALES	145	100.0	702.01	101,791.19

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 febrero de 2016

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	619
TV por Cable	394
Celulares	290
Inmobiliarias	262
Almacén por Departamentos	237
Mueblería/Equipo Electrónico	161
Telefonía	112
Repuestos para autos	68
Repuestos y Reparaciones (No autos)	60
Hoteles o Planes Vacacionales	55
Agencia de autos	51
Decoración	44
Mueblerías	40
Almacén de Ropa y Calzados	34
Talleres de Reparación de Autos	33
Ópticas	33
Supermercados	30
Agencias de Viajes	27
Funerarias	23
Joyería/Relojerías	18
Internet	14
Escuelas/Colegio	14
Bienes y Raíces	13
Alquiler de Autos	12
Computadoras	12
Transporte (Fletes o similares)	11
Ventas por TV	11
Venta de Autos Usados	10
Otros	10
Salon de Belleza	9
Fábricas de Muebles	9
Venta de Colchones	9
Agencia de Motos	9
Lavaderías o Lavamáticos	8
Eventos Artísticos	8
Clínicas	7
Industrial	7
Distribuidoras e Importadoras	7
Servicios Profesionales	7
Envío de Dinero	6
Materiales de Construcción	6
Universidades	6
Constructoras	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Estaciones de Gasolinas	5
Lineas Aéreas	5
Zapaterías	5
Material Didáctico	5
Comunicaciones e Internet	4
Cursos Varios	4

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Bancos	3
Estudios de Fotografías	3
Restaurantes/Fondas	3
Videojuegos	3
Farmacias	3
Minisúper	3
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Centros de Estéticas	3
Almacén de Bicicleta	2
Armas	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Ambulancias	2
Servicio de Intermediación	2
Remodelación	2
Sederías	2
Ventas por Internet	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
Almacén de Telas	1
Cursos Especializados	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Cines	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Franquicias	1
Equipo Pesado	1
Total	2,898

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	100	108,494.23
FALTA DE INFORMACIÓN	67	66,784.49
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	28,907.04
DEVOLUCIÓN DE DINERO	22	16,852.62
VICIO OCULTO	20	26,790.07
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	3	4,233.55
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,566.12
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
TOTAL	262	274,469.35

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	76	68,613.56
ACUERDOS	42	36,536.60
RESOLUCIONES	21	26,216.24
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	6	4,906.20
TOTAL	145	136,272.60

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	35
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	18
CANAAN DEVELOPMENT	12
MYSTIC TOWERS, S.A.	12
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	9
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	6
WILMAR GROUP CORP.	6
BETESH PROPERTIES, S.A.	5
MI VIVIENDA, S.A.	5
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	5
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	4
KARSA S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	3
FARRE PANAMA	3
PEDRO BIENES RAICES, S.A.	3
PORTAL DEL ESTE, S.A.	3
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
CENTRAL PARK PANAMA, 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 ARRAIJAN, S.A.	2
LONDON REGIONAL, S.A.	2
PASEO DE CALIFORNIA, S.A.	2
PLAZA DEL NORTE, 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
AGROGANADERA DON BOSCO	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
AGROGANADERA PRADO, S.A.	1
AGRO-NAUTICA, S.A.	1
AMARILO PANAMA	1
ARAZI INVESTORS INC	1
BARBERRY	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN	1
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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
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 HAUS, 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 CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS PALMERAS DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	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
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1
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 NUEVAS VILLAS, 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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
SUCASA	1
THE GROUP INTERNATIONAL	1
THE GROUP PANAMA	1
THE GROUP REALTORS CORP.	1
URBANIZACIÓN VILLAS DE LLANO MARIN, S.A.	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
VIA TERTIA PANAMA	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
VIVITAT	1
YOSI GALLARDO	1
TOTAL	262

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	474	234,046.90
MERCANCÍA DEFECTUOSA	85	42,912.23
FALTA DE INFORMACIÓN	22	12,737.93
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	14	6,554.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	1,606.78
NOTA DE CRÉDITO	4	1,500.96
CUSTODIA DE BIEN	4	655.00
VENTA ENGAÑOSA	3	2,961.50
VICIO OCULTO	3	1,489.02
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	369.58
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	258.53
COBRO INDEBIDO	1	30.00
TOTAL	619	305,123.30

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	316	151,506.18
ACUERDOS	117	53,692.99
RESOLUCIÓN	91	49,381.77
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	528	255,829.46

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 -Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	128
AUDIOFOTO	55
DO IT CENTER	55
MULTIMAX	44
CASA GALA	40
PREMIER	40
RAENCO	25
FOTO SONIDO	19
HOMETEK	19
RAMTEC	16
RODELAG	15
PANACINE	14
PHOTURA	11
UNICA EL MEJOR Y PUNTO	10
ELEKTRA PANAMA, S.A.	9
E-VISION, S.A.	8
SOUND N MUSIC	8
CENTRO DE AGENCIAS	6
TECH & HOUSE	5
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	4
MAX VISION	4
BUDDYS HOME FURNISHING	3
CENTRAL ELECTRONICS	3
CRÉDITOS Y SERVICIOS, S.A.	3
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
FOTO PLAZA	3
PHOTOVISION	3
CASA CONFORT	2
CORPORACION ANCON	2
ECONO PRECIOS	2
HON KONG STORE	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
INNOTEK	2
LUMICENTRO	2
PALACIO COMERCIAL	2
REFRI HOGAR	2
SUPER AUDIO 4 ALTOS	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
BTU- PANAMA, S.A.	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EL ANALUZ S.A.	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
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 TECHNOLOGY	1
PIRUETAS, S.A.	1
REFCO	1
REFRICENTER GROUP, S.A.	1
REFRIPARTES	1
SERVICIOS ALIADOS, S.A.	1
SINRIVAL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SUPERSTAR COMPUTER	1
TEMPO DESIGN	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
TOTAL	619

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	231	42,657.60
MERCANCÍA DEFECTUOSA	17	4,688.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	2,098.06
CUSTODIA DE BIEN	10	2,672.11
FALTA DE INFORMACIÓN	8	1,631.83
VENTA ENGAÑOSA	3	902.19
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	576.88
ABONO RETENIDO	2	441.49
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	36.88
TOTAL	290	56,205.39

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	145	28,110.08
ACUERDOS	52	10,490.61
RESOLUCIONES	22	6,019.94
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
TOTAL	222	45,833.63

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 -Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
DRAGON CELL	5
ELECTRÓNICA TECNIMAX	5
TECNI-CELL	5
XPRESS CELL	5
GLOBAL MOBILES	4
MOVIL SHOP, S.A.	4
BROTEX MOBILE	3
CELL NUMBER ONE	3
CELULARES INTERNACIONAL	3
CITY MOVIL	3
CLARO PANAMA	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
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
METRO MOVIL, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVIL SUPER STAR	2
MULTI SHOP	2
MUNDO FASHION	2
PANACELL	2
RED PRECIO	2
SMARTPHONE	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
TECHNO CELL	2
Z.L MOVIL	2
ACCESORIOS MOVILES N°	1
ADVANCED CELL SHOP	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
CAPITAN TEK	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 SANG	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
D'ANGELO	1
DIGICEL	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DIGITAL CELL	1
ELECTRO CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MAX CENTER	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ESTI GAMES	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
FARMACIA CALIDONIA	1
FASHION CELULAR	1
FULL ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
GACOMEL PANAMA	1
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
INVERSIONES MANICELL, S.A.	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
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PLUS	1
MOBILE PRO	1
MOCATEL	1
MOVIL EXPRESS	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
TOP MOBILE CENTER	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	290

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	24	20,239.16
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,917.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,614.32
CUSTODIA DE BIEN	3	1,479.57
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	780.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
COBRO INDEBIDO	1	1,710.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	440.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	120.00
TOTAL	40	31,530.60

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	21	9,643.46
ACUERDOS	7	8,738.23
RESOLUCIÓN	2	3,316.75
TOTAL	30	21,698.44

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 -Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	14
HOME CENTER DECOR KITCHEN & CLOSETS	2
PALACIO COMERCIAL	2
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
COREMUSA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS NOGUEIRA	1
ECONO PRECIOS	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
TOTAL	40

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

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

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

Período: Enero - Diciembre 2015

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

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 - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	15,278.06
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	10,914.09
FALTA DE INFORMACIÓN	7	4,610.73
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	848.61
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,857.14
COBRO INDEBIDO	2	989.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	158.84
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
TOTAL	51	37,656.84

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

Período: Enero - Diciembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	16	9,688.69
ACUERDO	12	10,836.90
RESOLUCIONES	2	2,661.76
TOTAL	30	23,187.35

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

FUENTE: ACODECO