

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

Agosto , 2015



Septiembre , 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	917	47.9	406.01	372,311.70
RESOLUCIÓN / CONTRATO	180	9.4	122.75	22,095.60
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	150	7.8	601.67	90,250.20
FALTA DE INFORMACIÓN	145	7.6	547.76	79,425.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	135	7.0	815.93	110,150.10
MERCANCÍA DEFECTUOSA	118	6.2	412.83	48,713.59
ANULACIÓN DE CONTRATO	46	2.4	184.08	8,467.59
DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	2.2	607.22	25,503.43
COBRO INDEBIDO	34	1.8	428.48	14,568.18
RESCINDIR CONTRATO	34	1.8	44.29	1,505.92
CUSTODIA DE BIEN	30	1.6	289.84	8,695.11
DAÑO Y PERJUCIO	24	1.3	848.30	20,359.10
VENTA ENGAÑOSA	19	1.0	448.33	8,518.20
VICIO OCULTO	17	0.9	1,139.97	19,379.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	12	0.6	401.51	4,818.08
ABONO RETENIDO	5	0.3	315.40	1,577.00
NOTA DE CRÉDITO	4	0.2	306.84	1,227.37
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
CANCELACIÓN DE TARJETA	1	0.1	0.00	0.00
TOTALES	1,915	100.0	438.70	840,115.85

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	399	31.7	380.94	151,994.11
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	184	14.6	374.29	68,869.61
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	168	13.4	269.40	45,258.49
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	129	10.3	407.77	52,602.75
ABANDONO	62	4.9	254.41	15,773.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	52	4.1	386.66	20,106.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	50	4.0	634.15	31,707.26
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	42	3.3	485.62	20,396.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	36	2.9	557.26	20,061.44
ACUERDO/REEMPLAZO	35	2.8	249.71	8,739.76
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	23	1.8	595.11	13,687.52
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	22	1.8	645.91	14,210.10
RESOLUCIÓN/REPARAR	21	1.7	486.69	10,220.51
RESOLUCIONES/VARIOS	16	1.3	643.44	10,295.10
ACUERDO	7	0.6	124.16	869.09
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.4	198.03	990.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.2	135.55	406.65
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.2	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
TOTALES	1,257	100.0	387.38	486,934.40

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

RESOLUCIÓN NO ACCEDER	27	747.4	746.66	17173.2
MINISTERIO PÚBLICO	19	914.9	887.96	15,983.33
JUEZ EJECUTOR	14	1,108.4	1,095.39	14,240.03
CORREGIDURÍA	4	120.5	120.48	481.93
INHIBE	3	168.0	167.99	503.97
INADMITIDA	1	300.0	300.00	300.00
TOTALES	68	799.5	785.20	48,682.46

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 octubre de 2015

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	433
TV por Cable	234
Celulares	195
Almacén por Departamentos	165
Inmobiliarias	150
Mueblería/Equipo Electrónico	123
Telefonía	74
Repuestos para autos	46
Repuestos y Reparaciones (No autos)	41
Agencia de autos	33
Mueblerías	33
Decoración	31
Hoteles o Planes Vacacionales	29
Talleres de Reparación de Autos	26
Almacén de Ropa y Calzados	21
Agencias de Viajes	20
Ópticas	20
Joyería/Relojerías	13
Supermercados	13
Internet	11
Bienes y Raíces	11
Otros	10
Computadoras	8
Escuelas/Colegio	8
Lavaderías o Lavamáticos	7
Transporte (Fletes o similares)	7
Venta de Autos Usados	7
Industrial	7
Ventas por TV	6
Salon de Belleza	6
Funerarias	6
Distribuidoras e Importadoras	6
Universidades	6
Alquiler de Autos	5
Envío de Dinero	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Estaciones de Gasolinas	5
Fábricas de Muebles	5
Agencia de Motos	5
Clínicas	4
Venta de Colchones	4

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Servicios Profesionales	4
Material Didactico	4
Constructoras	3
Comunicaciones e Internet	3
Materiales de Construcción	3
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Cursos Varios	3
Centros de Estéticas	3
Zapaterías	3
Armas	2
Bancos	2
Estudios de Fotografías	2
Lineas Aéreas	2
Restaurantes/Fondas	2
Videojuegos	2
Farmacias	2
Minisúper	2
Útiles de Oficinas	2
Servicio de Intermediación	2
Alarmas	1
Casa de Empeño	1
Herrerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Seguros	1
Panaderías/Refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Eventos Artísticos	1
Servicios de Ambulancias	1
Cursos Especializados	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Cines	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Sederías	1
Ventas por Internet	1
Total	1,915

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	54	54,253.65
FALTA DE INFORMACIÓN	37	34,839.48
DEVOLUCIÓN DE DINERO	17	12,848.02
VICIO OCULTO	12	16,795.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	11,945.44
COBRO INDEBIDO	6	4,267.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
DAÑO Y PERJUCIO	3	1,525.58
ABONO RETENIDO	3	1,210.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,550.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,766.12
TOTAL	150	146,293.53

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	34	25,393.42
ACUERDOS	11	10,324.90
RESOLUCIONES	5	6,672.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,935.00
TOTAL	54	46,325.63

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	23
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	15
CANAAN DEVELOPMENT	12
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
MI VIVIENDA, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A.	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	3
FARRE PANAMA	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
INMUEBLES DAVID S.A.	2
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	1
AGRO-NAUTICA, S.A.	1
AGROGANADERA DON BOSCO	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AMARILO PANAMA	1
ARAZI INVESTORS INC	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	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
CONSTRUCTEC INC.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A.	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO 2 MARES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
HOGARES ISN, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN, 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
KARSA S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON REGIONAL, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
PROMOTORA PARIS HILTON	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
RKR INVESMENT S.A.	1
SIUMA REALTY, S.A.	1
THE GROUP INTERNATIONAL	1
URBANIZACIÒN VILLA DE MARIN	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
VIVITAT	1
TOTAL	150
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de Octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	336	166,500.10
MERCANCÍA DEFECTUOSA	52	25,344.44
FALTA DE INFORMACIÓN	18	11,531.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	3,985.24
VICIO OCULTO	3	1,489.02
CUSTODIA DE BIEN	3	530.00
NOTA DE CRÉDITO	3	1,085.96
VENTA ENGAÑOSA	2	1,281.50
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	102.08
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	258.53
COBRO INDEBIDO	1	30.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	385.00
TOTAL	433	212,523.38

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	225	110,547.85
ACUERDOS	78	38,519.01
RESOLUCIÓN	49	26,507.20
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	356	176,822.58

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de Octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	103
AUDIOFOTO	42
DO IT CENTER	40
MULTIMAX	34
PREMIER	24
CASA GALA	22
RAENCO	22
PANACINE	13
RODELAG	11
HOMETEK	10
RAMTEC	10
FOTO SONIDO	9
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	7
PHOTURA	6
SOUND N MUSIC	6
UNICA	6
E-VISION, S.A.	4
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	4
BUDDYS HOME FURNISHING	3
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
TECH & HOUSE	3
CENTRO DE AGENCIAS	2
FOTO PLAZA	2
LUMICENTRO	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
REFRI HOGAR	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
ECONO PRECIOS	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
Electronica Solutions Service Center	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ELEKTRA	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1
HIM, S.A.	1
INNOTEK MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
MASAZ	1
MD ELECTRONIC, S.A.	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL	1
MUEBLES BHANA	1
MULTISERVICIOS LINE COLD INTERNACIONAL, S.A.	1
MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
NEW TECHNOLOGY	1
REFCO	1
SUPER AUDIO	1
SUPERSTAR COMPUTER	1
TEMPO DESIGN	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
TOTAL	433
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de Octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	155	28,940.52
MERCANCÍA DEFECTUOSA	11	1,854.16
CUSTODIA DE BIEN	7	1,936.27
FALTA DE INFORMACIÓN	7	1,081.83
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	1,570.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	576.88
VENTA ENGAÑOSA	2	862.19
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	36.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
ABONO RETENIDO	1	67.00
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
TOTAL	195	37,426.30

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	100	16,854.27
ACUERDOS	37	6,610.22
RESOLUCIONES	11	2,785.80
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
TOTAL	151	27,463.29

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de Octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	10
MUNDO CELULAR	9
MOVISTAR	7
MOBILTEK	6
DOMINO CELL	5
ELECTRÓNICA TECNIMAX	5
CELL PLUS	4
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
TECNI CELL	4
CLARO PANAMA	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
JINXU SHOP	3
MOBILE SHOP	3
STAR MOBILE	3
WEI WEI DIGITAL	3
XPRESS CELL	3
3 JACC	2
CELL NUMBER ONE	2
CELULARES COPY CENTER	2
CELULARES INTERNACIONAL	2
CELULARES KING	2
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	2
CHINA MOVIL	2
CITY MOVIL	2
DIGICEL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ENTER MIX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL MOBILES	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
MANICELL	2
MOVIL SUPER STAR	2
MULTI SHOP	2
PHONE SHOP	2
REDPRECIO.COM	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
ZL MOVIL	2
ACCESORIOS MOVILES Nº	1
AIDY SHOP	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
BOUTIQUE SISTER	1
BROTEX MOBILE	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CASA CONFORT	1
CEL UNIVERSAL	1
CELL MARKET	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CELL PLANET	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SANG	1
CELULAR UNIVERSAL	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES IN	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULAR EL DORADO	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
CENTRO TECNICO INT	1
CITEK	1
COMPUTER & CELULARES	1
COOL GADGETS & CELLS	1
CRYSTAL STORE	1
ELECTRO-CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
FARMACIA CALIDONIA	1
FASHION CELULAR	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GSM PANAMA, INC	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INTERNET CITY PLAYER	1
ITECH FASHION	1
JEACAR CELL SHOP	1
JEDA VENTAS, S.A.	1
LA VITRINA	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO	1
MOCATEL	1
MOVIL STOP	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MULTIVENTAS PANAMA	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PANACELL	1
PLANETA MOVIL	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONE	1
SONAM'S	1
SONICEL	1
SUPER TINTAS	1
SURTI CENTRO	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
TECNOCOM	1
W BEST MOVIL	1
WIN MOVIL	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
Yin Xi Shep, S.A.	1
TOTAL	195
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	18,810.05
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,614.32
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,049.90
CUSTODIA DE BIEN	2	720.05
COBRO INDEBIDO	1	1,710.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	340.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	365.43
FALTA DE INFORMACIÓN	1	449.00
TOTAL	33	27,288.75

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	16	7,421.87
ACUERDOS	2	2,059.28
RESOLUCIÓN	1	2,323.75
TOTAL	19	11,804.90

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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	8
ECONO PRECIOS	2
HOME CENTER DECOR KITCHEN & CLOSETS	2
PALACIO COMERCIAL	2
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
EL ARTE DE BARCELONA	1
EL MACHETAZO	1
FORRO ARTE CHIRIQUÍ	1
GALERIA DEL MUEBLE	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
RAENCO	1
UNICA	1
TOTAL	33
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	3,400.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,866.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	1,740.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
TOTAL	7	12,206.85

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

Período: Enero - Agosto 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 - Agosto 2015

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	9,218.16
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	7	5,653.93
FALTA DE INFORMACIÓN	6	3,110.73
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	800.95
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,857.14
COBRO INDEBIDO	1	35.87
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	88.86
TOTAL	33	23,765.64

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

Período: Enero - Agosto 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	8,084.77
ACUERDO	6	3,069.61
TOTAL	17	11,154.38

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

FUENTE: ACODECO