



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

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

Septiembre , 2015



Octubre , 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,043	47.2	417.84	435,809.36
RESOLUCIÓN / CONTRATO	214	9.7	131.68	28,180.18
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	171	7.7	577.89	98,819.69
FALTA DE INFORMACIÓN	171	7.7	556.53	95,167.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	160	7.2	795.78	127,324.78
MERCANCÍA DEFECTUOSA	132	6.0	404.11	53,342.79
ANULACIÓN DE CONTRATO	66	3.0	166.65	10,998.90
COBRO INDEBIDO	44	2.0	436.47	19,204.72
DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	1.9	607.22	25,503.43
RESCINDIR CONTRATO	42	1.9	50.69	2,128.97
CUSTODIA DE BIEN	33	1.5	326.09	10,761.13
DAÑO Y PERJUCIO	28	1.3	839.39	23,502.92
VENTA ENGAÑOSA	21	0.9	408.26	8,573.40
VICIO OCULTO	19	0.9	1,087.18	20,656.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	14	0.6	544.15	7,618.08
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	2,212	100.0	440.04	973,361.54

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
DESISTIMIENTO	460	32.5	369.23	169,847.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	198	14.0	294.73	58,356.32
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	197	13.9	375.88	74,047.41
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	143	10.1	421.54	60,279.97
ABANDONO	67	4.7	249.52	16,717.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	63	4.4	645.51	40,667.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	56	4.0	407.36	22,812.30
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	42	3.0	485.62	20,396.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	42	3.0	516.97	21,712.94
ACUERDO/REEMPLAZO	39	2.8	249.18	9,717.92
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	26	1.8	558.69	14,525.99
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	25	1.8	627.66	15,691.45
RESOLUCIÓN/REPARAR	23	1.6	491.11	11,295.50
RESOLUCIONES/VARIOS	16	1.1	643.44	10,295.10
ACUERDO	7	0.5	124.16	869.09
ACUERDO/AUDIENCIA	5	0.4	198.03	990.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.3	155.16	620.64
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.1	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
TOTALES	1,416	100.0	388.13	549,589.13

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	28	40.0	739.45	20704.64
MINISTERIO PÚBLICO	20	28.6	979.17	19,583.42
JUEZ EJECUTOR	14	20.0	1,108.40	15,517.53
CORREGIDURÍA	4	5.7	120.48	481.93
INHIBE	3	4.3	167.99	503.97
INADMITIDA	1	1.4	300.00	300.00
TOTALES	70	100.0	815.59	57,091.49

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 noviembre de 2015

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	493
TV por Cable	282
Celulares	222
Almacén por Departamentos	188
Inmobiliarias	182
Mueblería/Equipo Electrónico	131
Telefonía	86
Repuestos para autos	52
Repuestos y Reparaciones (No autos)	46
Agencia de autos	40
Decoración	37
Hoteles o Planes Vacacionales	36
Mueblerías	36
Talleres de Reparación de Autos	28
Almacén de Ropa y Calzados	24
Supermercados	24
Agencias de Viajes	22
Opticas	22
Joyería/Relojerías	16
Funerarias	13
Internet	12
Bienes y Raices	12
Escuelas/Colegio	10
Otros	10
Transporte (Fletes o similares)	9
Venta de Autos Usados	9
Alquiler de Autos	8
Computadoras	8
Lavaderías o Lavamáticos	8
Salon de Belleza	7
Industrial	7
Ventas por TV	6
Distribuidoras e Importadoras	6
Universidades	6
Agencia de Motos	6
Envío de Dinero	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	5
Estaciones de Gasolinás	5

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Fábricas de Muebles	5
Servicios Profesionales	5
Clínicas	4
Constructoras	4
Comunicaciones e Internet	4
Lineas Aéreas	4
Materiales de Construcción	4
Venta de Colchones	4
Material Didactico	4
Bancos	3
Farmacias	3
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Cursos Varios	3
Centros de Estéticas	3
Zapaterías	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
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	2,212

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	66	63,919.54
FALTA DE INFORMACIÓN	47	46,319.99
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	21,918.90
DEVOLUCIÓN DE DINERO	17	12,848.02
VICIO OCULTO	13	17,772.46
COBRO INDEBIDO	8	7,443.50
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	182	182,366.39

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	40	29,967.42
ACUERDOS	21	20,166.30
RESOLUCIONES	5	6,672.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,935.00
TOTAL	70	60,741.03

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 - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	26
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	15
CANAAN DEVELOPMENT	12
MI VIVIENDA, S.A.	5
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE	3
FARRE PANAMA	3
LARGA VISTA INTERNACIONAL, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
WILMAR GROUP CORP.	3
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMENT INC	2
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	2
DOLTA INVESTMENTS, INC	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMUEBLES DAVID, S.A.	2
LONDON REGIONAL, S.A.	2
PORTAL DEL ESTE, S.A.	2
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS BOSQUES	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	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
DESARROLLADORA METROPOLITANA, S.A.	1
DESARROLLO EL LIMÓN, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES EMET, 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
KARSA S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PLAZA DEL NORTE, S.A.	1
PROMOCION Y ADMINISTRACION DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
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	182
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de Noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	387	194,732.48
MERCANCÍA DEFECTUOSA	57	28,195.61
FALTA DE INFORMACIÓN	19	12,013.01
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	3,985.24
NOTA DE CRÉDITO	4	1,500.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,296.79
VICIO OCULTO	3	1,489.02
CUSTODIA DE BIEN	3	530.00
VENTA ENGAÑOSA	2	1,281.50
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	102.08
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	258.53
COBRO INDEBIDO	1	30.00
TOTAL	493	245,415.22

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	244	119,931.34
ACUERDOS	87	42,510.67
RESOLUCIÓN	50	26,667.10
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	385	190,357.63

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de Noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	119
DO IT CENTER	51
AUDIOFOTO	45
MULTIMAX	35
CASA GALA	26
PREMIER	25
RAENCO	25
PANACINE	13
FOTO SONIDO	12
HOMETEK	12
RAMTEC	12
RODELAG	11
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	8
UNICA	7
PHOTURA	6
SOUND N MUSIC	6
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	5
E-VISION, S.A.	5
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	4
TECH & HOUSE	4
BUDDYS HOME FURNISHING	3
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
ELEKTRA	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
CENTRAL ELECTRONICS	1
CORPORACION ANCON	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
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
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INNOTEK	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
SINRIVAL, S.A.	1
SPIEGEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPERSTAR COMPUTER	1
TEMPO DESIGN	1
URBAN CONCEPTS ELECTRONIC	1
TOTAL	493

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de Noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	178	32,373.45
MERCANCÍA DEFECTUOSA	13	2,258.15
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	1,658.56
CUSTODIA DE BIEN	7	1,936.27
FALTA DE INFORMACIÓN	7	1,081.83
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	222	41,351.21

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	108	18,530.18
ACUERDOS	43	8,026.75
RESOLUCIONES	11	2,785.80
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
TOTAL	165	30,555.73

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 - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de Noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	12
MUNDO CELULAR	9
MOVIL PHONE, S.A.	7
MOVISTAR	7
DOMINO CELL	6
MOBILTEK	6
ELECTRÓNICA TECNIMAX	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	5
CELL PLUS	4
TECNI CELL	4
CELL NUMBER ONE	3
CELULARES INTERNACIONAL	3
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
CELULAR UNIVERSAL	2
CELULARES CELPER	2
CELULARES COPY CENTER	2
CELULARES KING	2
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	2
CENTRAL CELL, S.A.	2
CHINA MOVIL	2
CITY MOVIL	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
MANICELL	2
MOVIL SHOP, S.A.	2
MOVIL STOP	2
MOVIL SUPER STAR	2
MULTI SHOP	2
PHONE SHOP	2
REDPRECIO.COM	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
Z.L MOVIL	2
DRAGON CELL	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ACCESORIOS MOVILES Nº	1
AIDY SHOP	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BEAUTY CELL MODER	1
BOUTIQUE SISTER	1
BROTEX MOBILE	1
C & S SERVICE	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CASA CONFORT	1
CEL UNIVERSAL	1
CELL MARKET	1
CELL PLANET	1
CELL TECHNOLOGY	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 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
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	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
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
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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO	1
MOCATEL	1
MOVIL TECH 88	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MULTIVENTAS PANAMA	1
MUNDO FASHION	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PANACELL	1
PLANETA MOVIL	1
PUNTO CELULAR (MUNDO CELULAR, S.A.)	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
TECNOMOVIL	1
W BEST MOVIL	1
WIN MOVIL	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
Yin Xi Shep, S.A.	1
TOTAL	222
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	19,340.05
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,614.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	780.00
CUSTODIA DE BIEN	3	1,479.57
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,049.90
COBRO INDEBIDO	1	1,710.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	449.00
TOTAL	36	28,652.84

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	16	7,236.39
ACUERDOS	2	2,059.28
RESOLUCIÓN	1	2,323.75
TOTAL	19	11,619.42

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 - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de Noviembre de 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	9
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
RAENCO	1
TALLER DE EBANISTERIA RUTILIO	1
UNICA	1
TOTAL	36
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	4,900.00
DAÑO Y PERJUCIO	3	4,364.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	1,740.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
TOTAL	9	15,204.85

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

Período: Enero - Septiembre 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 - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	14,022.58
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	5,779.02
FALTA DE INFORMACIÓN	6	3,110.73
COBRO INDEBIDO	2	989.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	800.95
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,857.14
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	88.86
TOTAL	40	29,648.65

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

Período: Enero - Septiembre 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	12	8,872.50
ACUERDO	8	7,377.42
TOTAL	20	16,249.92

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

FUENTE: ACODECO