



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

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

**Agosto, 2014**



**Septiembre, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Agosto 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	976	54.6	421.60	411,481.70
MERCANCÍA DEFECTUOSA	162	9.1	307.26	49,775.76
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	127	7.1	627.90	79,742.77
RESOLUCIÓN / CONTRATO	113	6.3	135.24	15,282.39
FALTA DE INFORMACIÓN	98	5.5	587.14	57,540.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	75	4.2	727.93	54,594.52
CUSTODIA DE BIEN	45	2.5	473.38	21,301.97
ANULACIÓN DE CONTRATO	37	2.1	236.50	8,750.65
COBRO INDEBIDO	35	2.0	541.46	18,950.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO	28	1.6	538.42	15,075.68
VENTA ENGAÑOSA	22	1.2	519.19	11,422.19
DAÑO Y PERJUICIO	22	1.2	780.56	17,172.37
VICIO OCULTO	17	1.0	1,441.90	24,512.36
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	14	0.8	226.02	3,164.32
RESCINDIR CONTRATO	7	0.4	384.95	2,694.65
NOTA DE CRÉDITO	5	0.3	602.52	3,012.60
ABONO RETENIDO	2	0.1	250.00	500.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.1	0.00	0.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,787</b>	<b>100.0</b>	<b>445.43</b>	<b>795,975.03</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Agosto 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	537	29.9	402.09	215,921.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	205	11.4	400.33	82,067.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	204	11.4	361.97	73,841.81
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	171	9.5	333.01	56,944.46
ABANDONO	120	6.7	379.86	45,582.90
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	83	4.6	862.20	71,562.83
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	69	3.8	561.46	38,740.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	63	3.5	497.09	31,316.74
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	59	3.3	402.41	23,742.23
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	56	3.1	460.84	25,807.25
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	53	3.0	599.37	31,766.82
RESOLUCIÓN/REPARAR	47	2.6	622.61	29,262.81
ACUERDO/REEMPLAZO	42	2.3	254.85	10,703.73
RESOLUCIONES/VARIOS	27	1.5	738.74	19,945.91
ACUERDO	22	1.2	303.79	6,683.35
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	0.7	261.57	3,400.42
ACUERDO/REPARACIÓN	12	0.7	498.89	5,986.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.2	913.65	2,740.96
ACUERDO/AUDIENCIA	2	0.1	64.20	128.39
DECLARA RESUELTO	2	0.1	209.00	417.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	0.1	32.50	64.99
RESOLUCIÓN/CUMPLIR	1	0.1	99.00	99.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,793</b>	<b>100.0</b>	<b>433.20</b>	<b>776,728.86</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Agosto 2014**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	436
Celulares	254
Almacén por Departamentos	152
Mueblería/Equipo Electrónico	131
Telefonía	108
Inmobiliarias	99
TV por Cable	89
Repuestos y Reparaciones (No autos)	42
Hoteles o Planes Vacacionales	35
Repuestos para autos	32
Mueblerías	30
Internet	26
Almacén de Ropa y Calzados	23
Decoración	23
Agencia de autos	20
Computadoras	20
Joyería/Relojerías	19
Talleres de Reparación de Autos	17
Otros	17
Agencias de Viajes	16
Ópticas	16
Clínicas	13
Alquiler de Autos	11
Materiales de Construcción	10
Agencia de Motos	9
Lavaderías o Lavamáticos	8
Supermercados	8
Venta de Autos Usados	7
Alarmas	6
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	6
Escuelas/Colegio	6
Servicios Profesionales	6
Estaciones de Gasolinas	5
Lineas Aéreas	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Ventas por TV	5
Funerarias	5
Bienes y Raices	5
Venta de Colchones	5
Videojuegos	4
Eventos Artísticos	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Fábricas de Muebles	3
Centros de Estéticas	3
Remodelación	3
Sederías	3
Constructoras	2
Envío de Dinero	2
Comunicaciones e Internet	2
Farmacias	2
Zapaterías	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Armas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Courrier	1
Equipo Médico	1
Servicios de Ambulancias	1
Agencia de Cobro	1
Dentista	1
Servicio de Intermediación	1
Universidades	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Agroquímicos	1
<b>Total</b>	<b>1,787</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Agosto 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	21,943.76
FALTA DE INFORMACIÓN	22	16,514.75
COBRO INDEBIDO	14	12,767.59
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	11,826.58
VICIO OCULTO	10	17,461.70
DEVOLUCIÓN DE DINERO	7	5,182.00
DAÑO Y PERJUICIO	3	1,831.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
NOTA DE CRÉDITO	1	1,458.60
ABONO RETENIDO	1	300.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	425.00
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>96,638.63</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	36	29,224.71
RESOLUCIONES	18	28,952.06
ACUERDO	15	12,299.27
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2,739.33
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>73,215.37</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.*

*FUENTE: ACODECO*

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

*Período: Enero - Agosto 2014*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
CANAAN DEVELOPMENT	6
HATO PINTADO HILL, S.A.	4
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	3
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	3
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS INC.	2
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
HECHOS & ASESORES REAL STATE	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENEZIA, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPEMELNT INC	1
AROGROUP, CORP.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GOLD INVESTMENT, CORP	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
ICAZA TRUST CORPORATION ( ITC )	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
IRE BUSINESS & TRAVEL, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENT INC., S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KARSA S.A.	1
LAND GROUP, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MOAB CORPORATION	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
N TIERRA S.A	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PRO39RA SOPHIA, S.A.	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATERI, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A. Y VIVIENDAS DE PRIMERA, S.A.	1
VILLAS DEL BOSQUE, S.A.	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Agosto 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	314	163,145.97
MERCANCÍA DEFECTUOSA	88	32,241.41
FALTA DE INFORMACIÓN	11	3,912.96
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	7	3,691.47
CUSTODIA DE BIEN	6	2,744.13
VICIO OCULTO	3	3,417.61
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,781.98
VENTA ENGAÑOSA	2	361.99
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	218.41
NOTA DE CRÉDITO	1	210.00
<b>TOTAL</b>	<b>436</b>	<b>211,725.93</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	290	125,679.56
ACUERDOS	106	56,476.68
RESOLUCIÓN	55	36,527.31
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	3,696.59
<b>TOTAL</b>	<b>460</b>	<b>222,380.14</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.*

**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 - Julio 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	87
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	58
MULTIMAX	39
DOIT CENTER	20
CASA GALA	16
HOMETEK	16
MULTITEK PACIFICO	15
UNICA	14
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	12
E - VISION	11
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	11
CASA CONFORT, S.A.	8
RODELAG	7
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	6
PHOTURA	6
PREMIER	6
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	5
SONYTEC	5
CONFORT	4
FOTO SONIDO	4
PANACINE	4
ELEKTRA PANAMA, S.A.	3
MAX VISION	3
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	3
TECH & HOUSE	3
ALMACÉN LEY'S	2
CITY MUEBLES	2
DIGITAL CITY	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
ELECTRONICA NEW AMERICA	2
HON KONG STORE	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
SOUND N MUSIC	2
WEI WEI DIGITAL	2
ALMACEN UNIVERSE, S.A.	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BAYSIDE BRUSH	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DAKA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
EMET GROUP, S.A.	1
EVICEN	1
FERRE HOGAR	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUI	1
HONG KONG COMPUTER	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
JACKI	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MULTI ELECTROMUEBLES	1
MUNDO CELULAR,S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA NETBUY	1
PENSA	1
PLATINA CENTRO DE DISTRIBUCION	1
PUNTO G	1
REDPRECIO.COM, INC	1
REFCO	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, S.A.	1
SAMSUNG	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>436</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Agosto 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	203	40,340.26
MERCANCÍA DEFECTUOSA	23	3,908.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	2,692.56
CUSTODIA DE BIEN	8	1,616.63
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,373.44
VENTA ENGAÑOSA	3	77.39
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	238.10
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	110.00
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>51,512.86</b>

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

**Período: Enero - Agosto 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	142	26,623.70
ACUERDOS	67	16,300.24
RESOLUCIONES	15	4,283.82
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,564.34
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>48,772.10</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL  
Período: Enero - Agosto 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	11
MOVIL PHONE, S.A.	10
XPRESS CELL	8
DOMINO CELL CALIDAD Y SERVICIO	5
MOVISTAR	5
STAR MOBILE	5
CELL NUMBER ONE	4
CELULARES ANGELINA	4
DIGICEL (PANAMÁ), S.A.	4
GSM MOVIL	4
METRO MOVIL, S.A.	4
TECNI CELL	4
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	4
CELL SHOPPING CENTER No.2	3
CITY MOVIL	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
DRAGON CELL	3
ELECTRÓNICA SURTIMAX	3
D MOVIL	3
MULTI STORE	3
SMART CENTER	3
SMARTPHONES, S.A.	3
Aidy Shop	2
ALMACEN MAC STORE	2
CABLE & WIRELESS	2
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	2
CELL PHONE	2
CELL SHOP	2
CELULAR OUTLET	2
CELULARES JIN XU SHOP	2
CELULARES SANG	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
GLOBAL MOBILES ITC	2
INTERMOVIL Y JOYERIA	2
INVERSIONES AGOPE S.A.	2
KING MOVIL	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	2
MOVIL STOP	2
MULTI SHOP	2
PRO - CELL	2
SERVICIOS GENERALES FAMA FM, S.A.	2
SMART MOBILES HD	2
SONICEL	2
TECHSAFE THE MP3 STORE	2
THE KOQUIS CELULAR	2
VENTANAS PHONE MOI	2
Y D MOVIL	2
AGROPECUARIA AZUERO	1
AIDY SHOP	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN HELEN	1
ALMACEN IN	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN LUCKY	1
ALMACEN STHEFY	1
ALMACEN UNIVERSAL	1
ALMACEN EL MACHETITO	1
ANGIE	1
BB SOLUTION'S	1
BEATEX MOBILE	1
BEAUTY CELL MODER	1
BST TECH INC.	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL & PC SOLUTIONS	1

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CELL PLUS	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELLCORP INTERNATIONAL PANAMA, S.A.	1
CELNAN INTERNACIONAL, S.A. ( DIGICEL )	1
CELTRONIC	1
CELU OPTIONS	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR STORE 3	1
CELULARES CELBERN	1
CELULARES LUCKY	1
CELULARES NUEVA ESPERANZA	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUOPTIONS	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
CUBIX	1
DIGITAL CELL	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
E-STORE PANAMA	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA PLANET	1
ELECTRONICA TEXNIMAX	1
EPAGO INTERNACIONAL, INC	1
FASHION CELL	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES WESTLAND	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	1
HAILEY MOVIL	1
HISKY, S.A.	1
HONG KONG COMPUTER	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
JOYERIA ELENA	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LA CASA DEL CELULAR	1
LEA RAPID CELL	1
M.K. MOVIL	1
MARX CELULAR VENTA Y REPARACIÓN DE CELULARES	1
METRO CELL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBIL PRO, S.A.	1
MOBILE SHOP	1
MOBILTEK	1
MOVIL RCL	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MOVIL TECHNOLOGY	1
MUEBLERIA Y JOYERIA CENTROAMERICANA, S.A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
MULTI LINE	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NETWORK ENTERPRISE	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	1
REDPRECIO, COM, INC	1
ROCK CITY	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTTEC, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECH CELL	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
TOP TECH ELECTRONIC CO, S.A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Agosto 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	13,699.83
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	933.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	189.00
CUSTODIA DE BIEN	1	1,282.93
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>19,426.62</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	18	12,925.47
ACUERDOS	7	6,401.59
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>20,692.46</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Agosto 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MUEBLERÍA JAMAR	7
CASA CONFORT	4
EP FURNITURE	2
IDEA KIDS, S.A	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
BEIRUT MUEBLES	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	1
EL MACHETAZO	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IMPLOSA IMPORTADORA DE PLOMERIA, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
LA IMPORTADORA LA SELECTA, S.A.	1
MEGA VARIEDADES LA POLLERA	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MUEBLERIA CREDITOS LOLITA	1
MULTI HOGAR	1
TEMPO DESIGN INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Agosto 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	5,129.08
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,840.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>8,645.50</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	9	10,821.06
ACUERDO	3	5,260.90
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>16,081.96</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-08-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Agosto 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
FALTA DE INFORMACIÓN	5	3,017.07
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	961.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
COBRO INDEBIDO	1	82.26
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
CUSTODIA DE BIEN	1	212.53
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>11,152.15</b>

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

**Período: Enero - Agosto 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	10	4,564.47
RESOLUCIONES	3	1,758.63
ACUERDO	3	676.31
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>6,999.41</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 15-08-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

**FUENTE:** ACODECO