

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Decisión de Quejas  
Diciembre, 2017**



**Enero, 2017**

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	1,045	39.5	420.18	439,089.35
Falta de información	585	22.1	558.57	326,764.54
Incumplimiento de servicio	210	7.9	886.21	186,105.01
Resolución de contrato	167	6.3	63.42	10,591.16
Incumplimiento de contrato	152	5.8	918.20	139,566.23
Custodia de bien	73	2.8	522.26	38,125.19
Mercancía defectuosa	62	2.3	387.20	24,006.31
Anulación de contrato	60	2.3	220.76	13,245.71
Cobro indebido	58	2.2	570.12	33,066.74
Rescindir contrato	49	1.9	63.41	3,107.24
Devolución de dinero	43	1.6	530.21	22,798.85
Daño y perjuicio	42	1.6	1,004.04	42,169.65
Venta engañosa	26	1.0	417.55	10,856.30
Vicio oculto	26	1.0	1,348.10	35,050.65
Veracidad de la publicidad	22	0.8	269.34	5,925.54
Abono retenido	18	0.7	589.92	10,618.48
Nota de crédito	3	0.1	502.82	1,508.45
Aclaración de contrato	1	0.0	1,200.00	1,200.00
Cláusula abusiva	1	0.0	250.00	250.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,643</b>	<b>100.0</b>	<b>508.53</b>	<b>1,344,045.40</b>

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO  
DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	506	24.9	400.34	202,571.64
Acuerdo en audiencia/Varios	418	20.6	163.08	68,166.68
Desistimiento/Devolución	274	13.5	378.04	103,582.76
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	189	9.3	713.49	134,849.96
Pendiente constancia desistimiento	174	8.6	410.23	71,380.43
Resolución/Devolución	121	6.0	933.84	112,995.20
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	87	4.3	356.41	31,007.76
Transacción extrajudicial	51	2.5	547.56	27,925.78
Acuerdo en audiencia/Reparación	50	2.5	665.97	33,298.51
Resolución/Reemplazo	47	2.3	641.29	30,140.46
Abandono	34	1.7	325.34	11,061.42
Resolución/Reparar	26	1.3	889.34	23,122.89
Acuerdo/Reemplazo	21	1.0	341.58	7,173.16
Resoluciones/Varios	12	0.6	547.38	6,568.53
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	11	0.5	264.11	2,905.20
Acuerdo/Devolución	5	0.2	214.25	1,071.24
Acuerdo/Reparación	5	0.2	901.96	4,509.78
Resolución/Revertir	1	0.0	900.00	900.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,032</b>	<b>100.0</b>	<b>429.74</b>	<b>873,231.40</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE  
QUEJAS  
NACIONAL  
PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

Última Act. 20/01/1 Próxima 20/02/18

ACTIVIDAD	QUEJAS
Electrodomésticos/equipos electrónicos	332
Funerarias	304
Celulares	270
Inmobiliarias	243
Almacén por departamentos	198
Tv por cable	192
Mueblería/equipo electrónico	147
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	72
Telefonia	63
Taller de reparación de autos	63
Agencia de autos	57
Repuestos para autos	57
Mueblerías	53
Hoteles o planes vacacionales	40
Agencias de viajes	28
Almacén de ropa y calzados	28
Venta de autos usados	26
Líneas aéreas	25
Joyería/Relojerías	24
Escuelas / colegio	24
Ventas por TV	22
Fábricas de muebles	20
Ópticas	20
Supermercados	19
Materiales de construcción	19
Distribuidoras e importadoras	17
Ferreterías, materiales de construcción o similares	15
Salón de belleza	15
Lavanderías o lavamáticos	14
Servicio de intermediación	14
Constructoras	12
Clínicas	11
Computadoras	11
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	11
Servicios Profesionales	11
Ventas por internet	11
Servicios de instalación	10
Cursos especializados (karate,cocina,seminario,etc)	9
Alquiler de autos	8
Comunicaciones / internet	7
Farmacias	7
Eventos artísticos	6
Universidad	6
Bienes y raíces	6
Herrerías	5
Decoración	5
Alarmas	4
Casa de empeño	4
Agencia de motos	4
Lavautos	4
Financieras	3
Estudios de Fotografías	3
Videojuegos	3

ACTIVIDAD	QUEJAS
Fumigadoras	3
Útiles de oficinas	3
Industrial	3
Remodelación	3
Zapaterías	3
Agroquimicos	3
Bancos	2
Cobranzas	2
Restaurantes / fondas	2
Servicios de transporte particular	2
Librerías	2
Dentista	2
Ventas de colchones	2
Perfumería	2
Sedería/Sastrería	2
Reparación de casas	2
Escuela de manejo	2
Material didáctico	2
Animales	1
Cursos de inglés	1
Estaciones de gasolinas	1
Discoteca/Sala de eventos	1
Motores (no autos)	1
Panaderías / refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, bancos, kioscos, etc	1
Minisuper	1
Almacén de telas	1
Servicios de grúas	1
Imprenta y copiadoras	1
Curso de computadora	1
Cursos varios	1
Centros comerciales	1
Centros de estéticas	1
Cines	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Franquicias	1
<b>TOTAL</b>	<b>2,643</b>

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS, SEGÚN MOTIVOS, EN  
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	253	117,538.31
Mercancía defectuosa	28	12,165.75
Falta de información	9	3,557.67
Veracidad de la publicidad	3	747.11
Incumplimiento de servicio	3	379.25
Custodia de bien	1	734.96
Incumplimiento de contrato	1	641.99
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>136,563.00</b>

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

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	113	48,253.19
Acuerdo	59	27,546.18
Resolución	14	7,961.13
Transacción extrajudicial	10	6,036.54
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>89,797.04</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PREMIER	38
MULTIMAX	28
FOTO SONIDO	18
PANAFOTO	18
ELEKTRA	16
PHOTURA	16
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	11
E-VISION	10
RODELAG	10
CASA GALA	9
SUPER AUDIO	9
ÚNICA	9
RAMTEC	7
SOUND N MUSIC	6
JIN XU SHOP	5
AUDIOFOTO	4
DIGITAL CITY	4
GRUPO PRIMO, S.A.	4
REDPRECIO.COM	4
TECH & HOUSE	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
FOTO PLAZA	3
SUPER MUEBLES	3
ZONATEKNO	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
ELEKTRA PANAMA, S.A.	2
INVERSIONES LEYS, S.A.	2
MAC STORE	2
SAMSUNG	2
THE MARKETHOUSE, INC	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
CAR AUDIO & ELECTRONICS, S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORATION COLD WORLD INC	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
DIGITAL HOGAR	1
DRAGON CELL	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEGANT HOUSE	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1
ESTEFANY MOVIL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FASHION MOVIL	1
FULL ELECTRONIC PANAMA, S.A.	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GRUPO CELPA, S.A.	1
HAPPY FASHION	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
KEN SHOP WINDOW	1
MARINEG CONTRAINCENDIO PANAMA	1
MAX VISION	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL EXPRESS	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
PETUNIA Y JIMAN	1
PHOTOVISION ELECTRONICS, S.A.	1
PIRUETAS, S.A.	1
PREASA	1
PRIMO	1
RED PRECIO	1
SOFI MOVIL	1
SONAM'S	1
STUDIO B&O, S.A.	1
SUPER MOVIL	1
TAMEK S.A.	1
THERMO AMERICA GROUP, S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS, SEGÚN MOTIVOS, EN  
EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	282	131,905.21
Mercancía defectuosa	28	12,165.75
Falta de información	10	3,814.44
Incumplimiento de servicio	4	610.30
Veracidad de la publicidad	3	747.11
Incumplimiento de contrato	2	1,005.74
Custodia de bien	1	734.96
Nota de crédito	1	427.96
Venta engañosa	1	370.00
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>	<b>151,781.47</b>

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

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	128	56,321.43
Acuerdo	64	29,309.46
Resolución	14	7,961.13
Transacción extrajudicial	11	7,523.84
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>101,115.86</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO



**AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
PREMIER	40
MULTIMAX	35
FOTO SONIDO	20
ELEKTRA	19
PANAFOTO	18
PHOTURA	18
E-VISION	13
RODELAG	12
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	11
CASA GALA	9
SUPER AUDIO	9
ÚNICA	8
SOUND N MUSIC	7
RAMTEC	6
JIN XU SHOP	5
AUDIOFOTO	4
DIGITAL CITY	4
GRUPO PRIMO, S.A.	4
MAC STORE	4
REDPRECIO.COM	4
TECH & HOUSE	4
CENTRO DE AGENCIAS	3
FOTO PLAZA	3
SAMSUNG	3
SUPER MUEBLES	3
ZONATEKNO	3
CENTRAL ELECTRONICS	2
DIGITAL HOGAR	2
ELEKTRA PANAMA, S.A.	2
MAX VISION	2
THE MARKETHOUSE INC	2
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
CAR AUDIO & ELECTRONICS, S.A.	1
COCHEZ, S.A.	1
CORPORATION COLD WORLD INC	1
CRÉDITOS MUNDIALES	1
DRAGON CELL	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTROCOM	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ELECTRONICA VILLALOBO	1
ELEGANT HOUSE	1
ELEKTRONICA COLONENSE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ESTEFANY MOVIL	1
FASHION MOVIL	1
FULL ELECTRIC PANAMA, S.A.	1
GASCO ZONA LIBRE, S.A.	1
GIGA TOP TECHNOLOGY	1
GRUPO CELPA, S.A.	1
HAPPY FASHION	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES LEY'S	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
KEN SHOP WINDOW	1
MARINEG CONTRAINCENDIO PANAMA	1
MEENA DE ORO	1
MIVIL CENTER S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL EXPRESS	1
NUEVO CELL UNIVERSAL	1
PENSA	1
PERSTAR QZ, S.A.	1
PETUNIA Y JIMAN	1
PHOTOVISION ELECTRONICS, S.A.	1
PIRUETAS, S.A.	1
PREASA	1
PREMIER UNIVERSE	1
PRIMO	1
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	1
RED PRECIO	1
SEINCA SERVICIOS Y SOLUCIONES	1
SOFI MOVIL	1
SONAM'S	1
STUDIO B&O, S.A.	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SUPER MOVIL	1
TAMEK S.A.	1
THERMO AMERICA GROUP, S.A.	1
TVIRTUAL 507	1
UNICA	1
WEI WEI DIGITAL	1
XACOBEO INVESTMENT INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>

Fuente: ACODECO

**QUEJAS RECIBIDAS DE CELULARES, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	222	45,775.76
Custodia de bien	11	3,867.74
Falta de información	10	3,918.15
Incumplimiento de servicio	9	1,040.61
Mercancía defectuosa	8	2,001.31
Incumplimiento de contrato	3	491.39
Venta engañosa	3	779.66
Cobro indebido	1	225.00
Anulación de contrato	1	43.30
Devolución de dinero	1	74.50
Daño y perjuicio	1	1,224.99
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>59,442.41</b>

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

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	111	22,685.65
Acuerdos	65	15,558.61
Resolución	19	5,798.63
Transacción extrajudicial	7	795.45
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>44,838.34</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELL PLUS	9
FASHION MOVIL	9
DRAGON CELL	8
JIN XU SHOP	7
TECNI CELL	7
CLARO PANAMÁ	6
CELL NUMBER ONE	5
HS MOVILES	5
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	5
MOVIL PHONE, S.A.	5
CELL Y NOVEDADES JJ	4
MOBILTEK	4
MUNDO CELULAR	4
TOP MOBILE CENTER	4
CELL SHOPPING CENTER	3
CELULAR OUTLET	3
CELULARES CHINITO	3
ELECTRÓNICA ECOCELLCENTER	3
ELECTRONICA TECNIMAX	3
GALAXY MOBILE	3
METROCELL, S.A.	3
REDPRECIO.COM	3
BEST CELL	2
CELL UNIVERSE	2
CELULARES TU Y YO	2
CELUOPTIONS	2
DIGITAL 22	2
DOMINO CELL	2
GALAXY MOVIL	2
GEEK STORE	2
GIGA ALBROOK, S.A.	2
GLOBAL MOBILES	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
HI SKY PANAMÁ	2
KING MOBIL CENTER	2
KING MOVIL	2
LO + DE MODA	2
METRO MOVIL	2
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	2
MOBILE PLUS	2
MOBILE SHOP	2
MULTICELL WANG	2
PCELL STORE TECNOLOGIA	2
PUNTO MOVIL	2
SMART ZONE	2
SONICEL	2
SUNS MOBILE CENTER	2
SUPER PRECIO CELULAR	2
TECHNO CELL	2
AIDY SHOP	1
Almacén Multi Hogar	1
ALMACEN TU ESPERANZA	1
AMALEX MOVIL	1
ANDROID SOLUTIONS BH, S.A.	1
ANDROID WORLD	1
AUTENTICA ELECTRONICS	1
BB SOLUTION'S	1
BEAUTY CELL MODER	1
BLACK MARKET PTY	1
CASA ESTRELLA	1
CASA MING	1
CASE PHONE	1
CELBERN.COM	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL EVOLUTION	1
CELL HOUSE 507	1
CELL MAX STORE	1
CELL MIX	1
CELL TECH INC	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELL.COM	1



AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CELULAR CHINITO	1
CELULAR KING	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULAR RUS	1
CELULAR WIN	1
CELULARES IN	1
CELULARES LOS PUEBLOS	1
CELULARES LUCKY	1
CELULARES MC	1
CELULARES PANAMA	1
CELULARES POPULARES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELULARES Y.H.	1
CELUOPTIONS DORADO	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMÁ	1
CITY MOVIL	1
CONMMOVIL PANAMA	1
COOL GADGETS & CELL	1
COOLOK LATINOAMERICA, S.A.	1
CORPORACIÓN CAPITAN TEK, S.A.	1
CUMBRES E INC.	1
CYBER MOBILE	1
DIGICEL	1
DIGITAL PLACE	1
DMC CALL CORP	1
EL CANGURO ZONA LIBRE	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELEKTRO SAM 2	1
FASHION 4 ALTOS	1
GALAXI ING	1
GIGA TECH, S.A.	1
GRUPO MBC S.A	1
HD MOVIL SUCURSAL N°3	1
INTERMOBILE	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE, S.A.	1
INVERSIONES MOASIRO, S.A.	1
INVERSIONES MUNDO ELECTRÓNICO	1
JHONY CELL COMPUTER	1
LINK TECH	1
LUPI CELL	1
MAC STORE	1
MAGIC PHONE , S.A	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA ELECTRONIC DISTRIBUTION	1
MEGA MÓVIL, S.A.	1
MINI SUPER 68	1
MOBILE 888	1
MOBILE AND TECH	1
MOBILE BRANDS	1
MOBILE CENTER	1
MOBILE MARKET HD	1
MOVI PLUS, S.A	1
MOVICELL	1
MOVIL & FIESTA	1
MOVIL CITY, S.A.	1
MOVIL ERICK	1
MOVIL FARMACIA	1
MOVIL SHOP, S.A.	1
MÓVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MOVIPLUS	1
MU PHONE Y JY	1
MULTI SHOP	1
MUNDO FASHION	1
NEW MOVIL	1
NICE STORE	1
PANAMÁ IMPORT AND SALE, S.A.	1
PIKCELL	1
PUNTO CELULAR	1
REPARACIONES OFFI	1
SAITEK	1
SKY MOVIL	1
SKY OFFICE	1
SMART MOBILES HD	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SMARTTEC, S.A.	1
SONAM'S	1
TECH MODE	1
TECNIAHORRO	1
TECNOMOBILE	1
UNIVERSAL MOVIL PLUZ	1
VIDA MOVIL, S.A.	1
WORLD CELLULAR	1
WORLD INDUSTRIES AND INVESTMENT, S.A.	1
YAYO	1
Z.L. MÓVIL	1
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE  
DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	38	25,470.11
Falta de información	5	4,114.67
Incumplimiento de contrato	4	4,265.94
Incumplimiento de servicio	2	2,613.55
Custodia de bien	1	890.00
Mercancía defectuosa	1	642.00
Venta engañosa	1	428.00
Devolución de dinero	1	374.00
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>38,798.27</b>

**CUADRO DE QUEJAS DE MUEBLERÍAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS  
NACIONAL  
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	18	11,783.41
Acuerdos	14	17,464.66
Resoluciones/Varios	4	3,372.83
Transacción extrajudicial	1	674.10
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>33,295.00</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14-15-16; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	18
ÚNICA	4
CASA GALA	3
COREMUSA	2
MINUETTO	2
SANBEL, S.A.	2
COLCHONERIA PANAMA	1
CORPORACION ANCON	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DECOEXPRESS	1
DISTRIBUIDORA DE MUEBLES CALLE 14, S.A.	1
DORMICENTER	1
EL NUEVO ARTE CATÓLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELEKTRA	1
EUROMARKET	1
FOTO PLAZA	1
FURNITURE CITY	1
FURNITURE CITY, S.A.	1
LINO TAPIZ CANAJAGUA	1
MUEBLERIA ESPAÑA, S.A.	1
MUEBLERIA LA CARBALLINESA	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA LA NUEVA REINA	1
MUEBLES MEME`S	1
PERIMETRO DESIGN BY EUROSTUDIO	1
PRIMO	1
TAPICERIA Y ARTESANIA MATOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

**Fuente: ACODECO**