



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

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

Noviembre, 2014



Diciembre, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,339	54.9	428.27	573,460.01
MERCANCÍA DEFECTUOSA	207	8.5	319.17	66,068.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	164	6.7	606.59	99,480.97
RESOLUCIÓN / CONTRATO	163	6.7	142.68	23,257.43
FALTA DE INFORMACIÓN	137	5.6	645.45	88,426.70
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	116	4.8	645.97	74,932.49
ANULACIÓN DE CONTRATO	56	2.3	211.19	11,826.46
CUSTODIA DE BIEN	54	2.2	433.65	23,417.27
COBRO INDEBIDO	39	1.6	551.80	21,520.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO	36	1.5	515.73	18,566.13
DAÑO Y PERJUICIO	34	1.4	703.95	23,934.42
VENTA ENGAÑOSA	28	1.1	540.54	15,135.25
VICIO OCULTO	26	1.1	1,384.30	35,991.73
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	16	0.7	275.64	4,410.28
RESCINDIR CONTRATO	11	0.5	257.40	2,831.39
NOTA DE CRÉDITO	8	0.3	502.14	4,017.14
ABONO RETENIDO	3	0.1	216.67	650.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.0	0.00	0.00
TOTALES	2,438	100.0	446.24	1,087,926.34

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	683	29.8	406.71	277,786.04
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	269	11.7	401.83	108,091.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	268	11.7	354.21	94,929.33
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	224	9.8	364.51	81,651.20
ABANDONO	148	6.5	373.36	55,257.40
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	97	4.2	828.23	80,338.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	87	3.8	611.49	53,200.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	83	3.6	486.27	40,360.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	76	3.3	454.57	34,547.38
RESOLUCIÓN/REPARAR	72	3.1	636.83	45,852.07
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	72	3.1	410.02	29,521.64
ACUERDO/REEMPLAZO	59	2.6	243.75	14,381.39
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	58	2.5	579.41	33,605.71
RESOLUCIONES/VARIOS	36	1.6	734.34	26,436.07
ACUERDO	22	1.0	303.79	6,683.35
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	14	0.6	249.32	3,490.42
ACUERDO/REPARACIÓN	13	0.6	496.51	6,454.68
DECLARA RESUELTO	4	0.2	191.89	767.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.1	913.65	2,740.96
ACUERDO/AUDIENCIA	2	0.1	64.20	128.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	0.1	32.50	64.99
RESOLUCIÓN/CUMPLIR	1	0.0	99.00	99.00
TOTALES	2,293	100.0	434.53	996,387.94

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	648
Celulares	316
Almacén por Departamentos	217
Mueblería/Equipo Electrónico	172
TV por Cable	147
Telefonía	139
Inmobiliarias	133
Repuestos y Reparaciones (No autos)	62
Hoteles o Planes Vacacionales	45
Repuestos para autos	44
Mueblerías	36
Decoración	32
Almacén de Ropa y Calzados	29
Internet	29
Agencia de autos	28
Talleres de Reparación de Autos	26
Computadoras	23
Joyería/Relojerías	23
Ópticas	21
Otros	20
Agencias de Viajes	17
Clínicas	16
Alquiler de Autos	13
Lavaderías o Lavamáticos	13
Agencia de Motos	11
Supermercados	10
Materiales de Construcción	10
Escuelas/Colegio	9
Venta de Autos Usados	8
Bienes y Raíces	8
Alarmas	7
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	6
Líneas Aéreas	6
Ventas por TV	6
Videojuegos	6
Funerarias	6
Servicios Profesionales	6
Estaciones de Gasolinas	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Fábricas de Muebles	5
Venta de Colchones	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Eventos Artísticos	4
Remodelación	4
Animales	3
Constructoras	3
Estudios de Fotografías	3
Comunicaciones e Internet	3
Farmacias	3
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Universidades	3
Centros de Estéticas	3
Zapaterías	3
Sederías	3
Reparación de Casas	3
Dentista	2
Servicio de Intermediación	2
Armas	1
Casa de Empeño	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Courtier	1
Minisúper	1
Salon de Belleza	1
Útiles de Oficinas	1
Equipo Médico	1
Servicios de Grúas	1
Servicios de Ambulancias	1
Agencia de Cobro	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Agroquímicos	1
Total	2,438

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	33	27,977.67
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	29	27,696.66
COBRO INDEBIDO	17	15,310.06
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	16,770.17
VICIO OCULTO	13	20,870.18
DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	8,007.80
DAÑO Y PERJUICIO	5	4,623.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
NOTA DE CRÉDITO	2	1,858.60
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	150.00
ABONO RETENIDO	1	300.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	425.00
TOTAL	133	130,916.59

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

Período: Enero - Noviembre 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	44	37,537.47
RESOLUCIONES	26	35,499.06
ACUERDO	22	21,551.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2,739.33
TOTAL	95	97,326.92

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS	10
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	9
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	5
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	4
HATO PINTADO HILL, S.A.	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	4
HECHOS & ASESORES REAL STATE	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS INC.	2
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMUEBLES DAVID S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	2
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPMELNT INC	1
AROGROUP, CORP.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
CÓLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLOS NACIONALES, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DELUNA, 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 THE HILLS, S. DE R.L	1
DEVELOPMENTS HABITATS	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EL ROBEDAL	1
GOLD INVESTMENT, CORP	1
GRUPO NUEVA URBANISTICA	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
ICAZA TRUST CORPORATION (ITC)	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN, S.A.	1
INVERSIONES LEON DE ASIA, 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
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MOAB CORPORATION	1
MULTI TRUST, INC	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
N TIERRA S.A	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, S.A.	1
PROMOTORA MIRADOR EL COCÓ, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
PROSEGURA SOPHIA, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATERI, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
SHABEDU, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A. Y VIVIENDAS DE PRIMERA, S.	1
VILLAS DEL BOSQUE, S.A.	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
TOTAL	133
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	477	243,468.98
MERCANCÍA DEFECTUOSA	109	40,747.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	5,513.28
FALTA DE INFORMACIÓN	16	6,905.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	4,120.82
CUSTODIA DE BIEN	8	3,299.13
VICIO OCULTO	5	5,402.62
NOTA DE CRÉDITO	3	814.54
VENTA ENGAÑOSA	2	361.99
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	218.41
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	24.56
TOTAL	648	310,876.63

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

Período: Enero - Noviembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	393	174,704.88
ACUERDOS	152	76,107.17
RESOLUCIÓN	64	42,642.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	5,672.45
TOTAL	621	299,127.02

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	127
AUDIOFOTO INTERNACIONAL.S.A.	79
MULTIMAX, S.A.	68
DOIT CENTER	40
CASA GALA	27
RAENCO INTERNATIONAL, S.A.	27
HOMETEK GRUPO W	25
UNICA	18
RODELAG,S.A.	15
MACRO (GULKAVI, S.A.)	14
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	14
CASA CONFORT, S.A.	12
E-VISON, S.A.	12
FOTO SONIDO	10
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES,S.A.	10
PREMIER UNIVERSE, S.A.	9
PANACINE	7
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	6
ELEKTRA PANAMA, S.A.	6
PHOTURA INTERNATIONAL	6
DIGITAL CITY	5
SONYTEC	5
TECH & HOUSE, S.A.	4
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	3
EVISION, S.A.	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	3
MAX VISIÓN	3
SOUND N MUSIC	3
ALMACÉN LEY'S	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
HON KONG STORE	2
SMART SYSTEM TECHNOLOGY	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
WEI WEI DIGITAL	2
YOYTEC COMPUTER, S.A.	2
ACE INTERNATIONAL HARDWARE CORP.	1
ALMACEN UNIVERSE, S.A.	1
ALMACEN HELEN	1
ANCON STORE	1
Autentica Electronics	1
BAYSIDE BRUSH	1
BEAUTY HOGAR S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
COMERCIALES ROBLES	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
DAKA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECKTRA	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA ANGEL	1
Electronica Central	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA NEW AMERICA	1
EMET GROUP, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ERA, S.A.	1
EVICEN	1
Ferre Hogar	1
GLOBAL AUDIO VIDEO	1
GLOBAL SERVICE	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
HONG KONG	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INFOX DIGITAL CENTER	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
Mobile Shop	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
PHOTO VISION, S.A.	1
PLATINA CENTRO DE DISTRIBUCION	1
PUNTO G	1
REDPRECIO. COM, INC	1
REFCO	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, S.A.	1
REPRESENTACIÓN MILL	1
SAMSUNG	1
SMART, S.A.	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
SONY	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
XTREME AUDIO SYSTEM	1
Y D MOVIL	1
TOTAL	648
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	254	49,501.11
MERCANCÍA DEFECTUOSA	30	5,804.61
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	2,710.56
CUSTODIA DE BIEN	8	1,616.63
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,373.44
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	377.10
VENTA ENGAÑOSA	3	77.39
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	58.85
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	110.00
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	220.00
TOTAL	316	63,005.69

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

Período: Enero - Noviembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	182	33,611.52
ACUERDOS	77	19,282.90
RESOLUCIONES	25	6,975.20
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	1,960.17
TOTAL	294	61,829.79

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MÓVIL PHONE, S.A.	13
MOVICELL	11
XPRESS CELL	9
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	8
DOMINO CELL	7
STAR MOBILE	6
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	4
CELULARES ANGELINA, S.A.	4
DIGICEL (PANAMÁ), S.A.	4
GSM MOVIL	4
INTERMOVIL Y JOYERIA	4
METRO MOVIL, S.A.	4
MUNDO CELULAR S.A.	4
TECNI-CELL, S.A.	4
TELEFONICA MOVILES PANAMA, S.A.	4
AIDY SHOP	3
CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.	3
CELL SHOPPING CENTER No.2	3
CITY MOVIL	3
CLARO PANAMA, S.A.	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
DRAGON CELL	3
ELECTRÓNICA SURTIMAX	3
GLOBAL MOBILES ITC	3
MOBILE PRO SUCURSAL Nº 3	3
Movicell	3
MULTI STORE	3
REDPRECIO.COM.INC	3
SMART CENTER	3
SMART PHONE	3
ALMACEN MAC STORE	2
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	2
CELL PHONE	2
CELL PLUS	2
CELL SHOP	2
CELULAR OUTLET	2
Celulares Jinxu Shop	2
CELULARES SANG	2
ECONO MOVIL, S.A.	2
Electrónica Tecnimax	2
EPAGO INTERNATIONAL, INC.	2
GSM PANAMA, INC	2
INVERSIONES AGOPE S.A.	2
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	2
KING MOVIL	2
MEGA MOVIL JOYEROS	2
MOBILE PRO, S.A.	2
MOBILTEK	2
MOVIL STOP	2
MOVISTAR (TELEFONICA MOVILES DE PANAMA, S.A.)	2
Multi Shop	2
MUNDO FASHION	2
PRO-CELL	2
SERVICIOS GENERALES FAMA FM, S.A.	2
SMART MOBILES HD	2
SONICEL	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
TECH CELL	2
TECHSAFE THE MPS STORE	2
THE KOQUIS CELULAR	2
TODO MÓVIL	2
VENTANAS PHONE MOI	2
Y D MOVIL	2
AGROPECUARIA AZUERO	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN HELEN	1
ALMACEN IN	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN LUCKY	1
ALMACEN STHEFY	1
ALMACEN UNIVERSAL	1
Almacén Y Abarrotería El Machetto	1
ANGIE	1
BB SOLUTION'S	1
BBERRYS & ACCESORIES	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
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
CELLUOPTIONS	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
CENTRO DE CELULAR ERIC	1
CITEK	1
COMPUCELL PLUS	1
COOLGAD GETS & CELLS	1
CUBIX	1
DIGITAL CELL	1
DIVERSIÓN A MONTON	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
E-STORE PANAMA	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA PLANET	1
FASHION CELL	1
FOTOGRAFÍA Y COMPUTADORA EL DORADO	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GIGATECH	1
GIGGI JEWELRY & ACCESORIES	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOBILES WESTLAND	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLOBAL MOVIL NET	1
HAILEY MOVIL	1
HISKY, S.A.	1
HONG KONG COMPUTER	1
IMPORTADORA DIST. PANACELL, S.A.	1
INVERSIONES LEON DE ASIA, 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
MARXCELULAR VENTA Y REPARACIÓN DE CELULARES	1
MC CELULAR	1
Mega Movil y Joyeros	1
MEGA MOVIL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBIL PRO, S.A.	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL CELL KEVIN	1
MOVIL CELL LIU	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
NETWORK ENTERPRISE	1
New Tecnology	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
ROCK CITY	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONES, S.A.	1
SMARTTEC, S.A.	1
THE PHONE STORE	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
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
TOTAL	316
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	26	15,423.86
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	1,543.16
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
CUSTODIA DE BIEN	2	1,411.93
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	189.00
TOTAL	36	21,889.81

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

Período: Enero - Noviembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	19	13,114.47
ACUERDOS	12	9,300.72
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
TOTAL	34	23,780.59

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre de 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 - Noviembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR PANAMÁ, S.A.	10
CASA CONFORT	4
EP FURNITURE	2
IDEAKIDS, 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
Electra Panamá, S.A.	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
Mueblicentro España	1
Multi Hogar	1
Plaza Don José	1
TEMPO DESIGN INC.	1
TOTAL	36

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (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
VENTA ENGAÑOSA	1	1,300.00
TOTAL	8	9,945.50

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

Período: Enero - Noviembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	10	11,767.00
ACUERDO	3	5,260.90
TOTAL	13	17,027.90

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
FALTA DE INFORMACIÓN	9	6,233.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	4,263.97
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
VICIO OCULTO	2	2,202.01
DAÑO Y PERJUICIO	2	635.54
COBRO INDEBIDO	1	82.26
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
CUSTODIA DE BIEN	1	212.53
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	28	19,731.52

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

Período: Enero - Noviembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	15	8,508.21
RESOLUCIONES	6	4,067.81
ACUERDO	3	676.31
TOTAL	24	13,252.33

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

