



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

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Decisión de Quejas  
Diciembre 2011**



**Enero, 2012**

### Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006-07-08-09-10-11

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	832	426,168.18
Ene-Dic 07	1,530	671,653.30
Ene-Dic- 08	1,237	601,465.38
Ene-Dic-09 ®	1,316	632,050.27
Ene-Dic-10 ®	1,861	836,352.03
Ene-Dic-11	2,103	955,448.33

® Datos revisados.

### Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas

Periodo: 2006-07-08-09-10-11

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ®	478	203,996.03
Ene-Dic 07 ®	1,169	497,255.97
Ene-Dic- 08 ®	1,107	509,595.39
Ene-Dic-09 ®	1,172	529,612.77
Ene-Dic-10 ®	1,666	696,124.08
Ene-Dic-11	1,798	746,847.82

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Diciembre 2011**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	546
Celulares	274
Telefonía	165
Mueblería/Equipo Electrónico	146
TV por Cable	106
Inmobiliarias	89
Almacén por Departamentos	75
Repuestos y Reparaciones (No autos)	59
Hoteles o Planes Vacacionales	49
Talleres de Reparación de Autos	46
Repuestos para autos	45
Almacén de Ropa y Calzados	32
Agencia de autos	30
Mueblerías	30
Venta de Autos Usados	28
Otros	28
Joyería/Relojerías	25
Escuelas/Colegio	23
Computadoras	22
Agencias de Viajes	19
Internet	17
Comunicaciones e Internet	15
Universidades	14
Supermercados	13
Servicios Profesionales	13
Lavaderías o Lavamáticos	12
Constructoras	11
Transporte (Fletes o similares)	11
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	10
Eventos Artísticos	9
Alquiler de Autos	8
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	8
Decoración	8
Clínicas	7
Servicio de Intermediación	7
Estaciones de Gasolinas	6
Ventas por TV	6
Courrier	6
Servicios de Ambulancias	6
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	5
Videojuegos	5
Farmacias	5
Distribuidoras e Importadoras	5
Ópticas	5
Herrerías	4
Materiales de Construcción	4
Centros de Estéticas	4
Alarmas	3
Líneas Aéreas	3
Funerarias	3
Animales	2
Salon de Belleza	2
Imprenta y Copiadoras	2
Cursos Especializados	2
Fábricas de Muebles	2
Cursos Varios	2
Cines	2
Agencia de Motos	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Casa de Empeño	1

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Envío de Dinero	1
Restaurantes/Fondas	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Imprentas	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Equipo Médico	1
Librerías	1
Dentista	1
Bienes ty Raices	1
Venta de Colchones	1
Remodelación	1
Servicios Públicos	1
Reparación de Casas	1
<b>Total</b>	<b>2,103</b>

**FUENTE: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos**  
**Período: Enero - Diciembre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1,202	57.2	450.76	541,807.62
RESOLUCIÓN / CONTRATO	264	12.6	94.85	25,039.94
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	183	8.7	604.40	110,605.75
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	171	8.1	805.40	137,723.48
FALTA DE INFORMACIÓN	133	6.3	541.07	71,962.54
COBRO INDEBIDO	40	1.9	371.48	14,859.17
VENTA ENGAÑOSA	40	1.9	408.18	16,327.12
DAÑOS Y PERJUICIOS	28	1.3	738.08	20,666.20
CUSTODIA DE BIENES	21	1.0	409.42	8,597.76
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	0.5	464.47	4,644.70
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	0.4	166.01	1,494.05
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.0	1,550.00	1,550.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.0	170.00	170.00
<b>TOTALES</b>	<b>2,103</b>	<b>100.0</b>	<b>454.33</b>	<b>955,448.33</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Diciembre 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	506	28.1	435.69	220,460.03
ACUERDO	272	15.1	244.21	66,424.71
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	269	15.0	345.56	92,955.88
P/CONSTANT.DESIST	222	12.3	434.01	96,350.65
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	99	5.5	439.52	43,512.05
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	97	5.4	503.21	48,811.83
ACUERDO/REEMPLAZO	94	5.2	538.26	50,596.76
ABANDONADA	72	4.0	418.46	30,129.02
ACUERDO/REPARACIÓN	61	3.4	576.73	35,180.79
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	33	1.8	709.43	23,411.29
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	33	1.8	791.96	26,134.70
RESOLUCIÓN/REPARAR	19	1.1	446.07	8,475.25
ACUERDO EN AUDIENCIA / VARIOS	8	0.4	216.73	1,733.86
DECLARA/RESUELTO	5	0.3	33.83	169.13
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLUCIÓN DE	4	0.2	467.47	1,869.86
ACUERDO EN AUDIENCIA / REEMPLAZO	2	0.1	307.53	615.06
RESOLUCIONES/VARIOS	1	0.1	0.00	0.00
ACUERDO EN AUDIENCIA / ENTREGA DEL BIE	1	0.1	16.95	16.95
<b>TOTALES</b>	<b>1,798</b>	<b>100.0</b>	<b>415.38</b>	<b>746,847.82</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-01-12. Datos hasta el 31 de Diciembre 2011.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 pero cerradas en el 2011, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	500	271,783.50
FALTA DE INFORMACIÓN	11	4,005.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	2,262.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	5,846.32
VENTA ENGAÑOSA	7	4,163.86
CUSTODIA DE BIENES	3	1,106.78
COBRO INDEBIDO	3	176.19
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	599.77
<b>TOTAL</b>	<b>545</b>	<b>289,944.47</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	163	81,644.20
ACUERDO	149	89,416.43
P/CONSTANT.DESIST	87	46,572.14
RESOLUCIONES	39	25,386.99
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	38	17,951.03
ABANDONADA	22	7,852.94
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	6,712.34
<b>TOTAL</b>	<b>517</b>	<b>275,536.07</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 6-1-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Diciembre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	103
AUDIOFOTO	56
ELEKTRA	39
RAENCO	31
MULTIMAX	31
HOMETEK	22
CONFORT	20
TECH & HOUSE	17
DO IT CENTER	15
SOUND N MUSIC	11
CENTRO DE AGENCIAS	10
SERFRASA	9
PHOTURA	8
RODELAG	8
CASA GALA	7
PREMIER	7
E-VISION,S.A.	6
PANACINE	6
TITANTRONICS	5
JACKIE AUDIO VIDEO	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	4
UNICA	4
PHOTOVISION	4
GRUPO W. S.A.	4
FOTO SONIDO	4
MULTITEK PACIFICO, S.A.	4
DIGITAL CITY	3
MACRO	3
MACRO AUDIO, VIDEO Y MUEBLES	3
TECHSAFE	3
FOTO PLAZA	3
ANCON STORE	2
CREDITOS BAHIA	2
ELECTRONICA DIMPEL, S.A.	2
ELGA	2
PLATINA	2
PROSESA	2
REFRI HOGAR	2
SERVICIO R.P. MARIA	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SONICEL	2
TECHNOLOGY.COM	2
TECNI REPUESTOS	2
SONAM S	2
SAMSUNG	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
DIGITAL HOGAR	2
MAX VISION	2
MACRO ELECTRONICA Y MUEBLES	2
INFOX-DIGITAL CENTER	1
CASA CONFORT, S.A.	1
ELECTRODOMESTICOS UTLET.	1
GULKAVI, S.A.	1
CIA GOLY, S.A.	1
ASTRO AUDIO	1
LUMICENTRO	1
3WAY TECHNOLOGY, LTD.	1
BEAUTY GROUP INC	1
CASA COSMOSS	1
CENTRO DE VENTAS ABYAC, S.A.	1
CITY PLAYER INTERNET	1
COREMUSA	1
CORPORACION PRATO, S.A.	1
J.R. SOLUTION	1
CREDI-MUEBLES (INVERSIONES ACOPABE, S.A.)	1
CREDITOS AVION	1
CREDITOS MUNDIALES	1
DAEWOO ELECTRONICS (DAEWOO ELECTRONICA COMERC	1
DIVLAX	1
DO RE MI CENTER	1
ECONOTECH	1
EL GULA, S.A.	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRIC CITY	1
ELECTRONICA JAPON (EJP ELECTRONICA, S.A.)	1
ELECTRONICA KENCO	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA Y FERRETERIA WAI	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EMPRESAS DARIEN, S.A.	1
GALERIA LAFAYETTE	1
HI TECH DIGITAL	1
INTERNACIONAL DE PARTE ELECTROMECHANICA	1
INVERSIONES SAN BARTOLOME	1
LAMPARAS Y MAS	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MAC STORE	1
MULTI OFERTAS	1
MUNDO KODAK	1
MUSIX WORK, S.A.	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PENSA ( DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS ENXTRANJE	1
PREASA (PRODUCTOS DE REFRIGERACION Y AIRES AC	1
POWER MUSIC INTERNATIONAL	1
REFRICENTER GROUP, S.A	1
RADIO SHACK (LA CASA DEL TELEFONO DE PANAMA,	1
SANKEY	1
SERVAL	1
SERVICIO DE REPARACIONES Y REPUESTOS MARROCH	1
SINGEL, S.A.	1
SOUND DESIGN PANAMA	1
SUPER XTRA	1
VENTAS RICKY JELLY	1
<b>TOTAL</b>	<b>545</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	44	45,322.57
FALTA DE INFORMACIÓN	23	16,954.52
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	13	13,402.28
COBRO INDEBIDO	4	3,951.95
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	1,487.72
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	667.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,050.00
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>83,836.04</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>RESULTADOS*</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	27	16,324.89
DESISTIMIENTO	15	13,517.24
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	11	10,920.91
P/CONSTANT.DESIST	5	8,420.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	5,923.54
ABANDONADA	3	3,326.00
ACUERDO	2	3,193.00
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	2	4,675.61
ACUERDO/REPARACIÓN	1	2,298.50
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	2,448.10
ACUERDO EN AUDIENCIA / DEVOLU	1	906.95
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>71,954.74</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-01-12.*

*\*incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.*

**FUENTE: ACODECO**

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

Período: Enero - Diciembre 2011

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS INV. CORP	8
PROMOTORA CASA PACIFICAS, S.A.	5
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	5
INVERSIONES MOUNTAIN VIEW, S.A.	3
SUCASA, S.A.	3
AMERICAN DIVISION, INC.	2
BARCELONA HOLDINGS CORP.	2
BRISAL DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA	2
MI VIVIENDA, S.A	2
MULTIPROYECTOS	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE 7400, S.A.	2
AMARILO PANAMA, S.A.	1
AROGROUP, CORP.	1
BAY ONE DEVELOPMENT, S.A.	1
BETECH VIRZI	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BM REAL ESTATE INC.	1
BVH GROUP	1
C J BROKERS INV. CORP.	1
CASAS PACIFICAS	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
DESARROLLO E. INVERSIONES DANIELA	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LOS PRIMOS, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
HAUS, S.A.	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	1
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA IMPERIAL, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES VITA BELLA, S.A.	1
MEGALIVING REALTY, S.A.	1
MIRA GROUP, S.A.	1
MYSTIC TOWN, S.A.	1
PANAMA FLORIDA	1
PANAMADREAMS	1
PROCASA	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA PRONTO CASA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROYECTOS GARANTIZADOS, S.A.	1
REPARTO TOCUMEN	1
REPRESENTACIONES IDEALES	1
RESIDENCIAL LOS PORTALES, S.A.	1
SILVER, S.A.	1
THE FOUNDERS 3 & 4, S.A.	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO,S.A.	1
URBE PROMOCION & DESARROLLO	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	239	41,947.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	1,508.96
VENTA ENGAÑOSA	9	1,719.26
FALTA DE INFORMACIÓN	6	908.26
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	867.53
RESOLUCIÓN / CONTRATO	3	114.90
CUSTODIA DE BIENES	1	40.00
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>47,106.45</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	85	12,676.99
ACUERDO	61	11,410.73
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	48	7,046.85
P/CONSTANT.DESIST	40	6,284.49
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	20	2,398.64
RESOLUCIONES	15	2,628.27
ABANDONADA	10	1,387.20
DECLARA/RESUELTO	1	36.95
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>43,870.12</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 6-1-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

**FUENTE:** ACODECO

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	26
TELEFONICAS MOVILES PANAMA, S.A.	20
TECNI CELL, S.A.	20
CABLE & WIRELESS	11
METRO MOVIL, S.A.	11
MUNDO CELULAR	11
DIGICEL	8
MOVIL PHONE, S.A.	8
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	7
CLARO PANAMA, S.A.	6
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	5
LUXMARCHE	5
CELL PLUS	4
DRAGON CELL	4
SMARTPHONE, S.A.	4
PUNTO CELULAR	4
NOVEDADES KING MOVIL	4
CELULAR SANG	3
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	3
NET@CELL 'S	3
PANACELL	3
SONICEL	3
ALMACÉN LAS MELLIZAS	2
CELL "R" US	2
CELL CORPORATION No.1	2
CELULAR JOSÉ	2
CELULARES NANDA	2
CELULARS IN	2
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	2
GIFT CELL	2
M. F. MOBILE	2
METROCELL, S.A.	2
NOVEDADES LI	2
SERVINET.COM LA VIA # 2	2
ONCELL INTERNATIONAL INC.	2
SUPER MOVIL COMPANY	2
CELL CORPORATION INT	2
SMART PHONE METROMALL, S.A.	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
DISTRIBUIDORA CELL MAX	2
CELL TECH INC.	2
MOBILE XPRESS	2
PANACEL COMUNICACIONES	2
SERVINET.COM LA VIA # 1	2
PREMIER UNIVERSE, S.A.	1
G.S.M. MOVILES PANAMA	1
ACCESORIOS Y CELULARES WILLIAM	1
ARTPHONE METROMALL S	1
ALMACÉN TRIPLE OCHO	1
BEAUTY CELL	1
BLACK-BE-RRY WORLD	1
CASA MAYORISTA MAGIC FIESTA	1
CELLECTRONIC	1
CELLULAR COM	1
CELULAR H	1
CELULAR RUS	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
CELULARES KING	1
CELULAR CHUKEE	1
CELULARES PRINCES	1
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	1
CENTRO DE COMUNICACIONES PANAMA	1
CITY CELULAR	1
DISTRIBUIDORA CELBERN	1
E-VISION, S.A	1
ELECTRONICA "LOS ANDES, S.A."	1
ELEKTRA	1
COMPUTER SOLUTION HONG KONG	1
FIESTA MOVIL	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
FOTOGRAFIA Y COMP. EL DORADO	1
GANGA CELULAR	1
GEEK STORE	1
HEAVY CELL	1
HOMETEK	1
ITC PANAMÁ	1
MI CELULAR	1
MOBIL ELECTRONICS	1
INVERSIONES O & D	1
MOVIL PHONE, S.A	1
MOVILES STORE	1
MOVIPLUS	1
MUNDO FASHION	1
NAVAL ELECTRIC SOLUCION, S.A.	1
NICOTRONICD CORP.	1
ONTEL	1
3 JACC	1
ALMACEN KIMY	1
PANAFOTO	1
PANAMA NETBUY	1
PHONE SHOP	1
CELLUMAX 88	1
PRO-CELL	1
CELL PARADOR	1
PRODUCTOS MIXTOS PROMIX PANAMA, S.A.	1
SERVI CELL LOS ANDE	1
SMART CELULAR	1
TECNI-CELL	1
TECNOCOM	1
TELCEL.COM	1
WINS CELLNET	1
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	21	15,049.95
FALTA DE INFORMACIÓN	5	2,336.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	718.26
VENTA ENGAÑOSA	1	868.68
CUSTODIA DE BIENES	1	607.76
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>19,581.50</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	10	6,672.69
ACUERDO	5	2,574.64
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	1,637.21
P/CONSTANT.DESIST	2	752.20
ABANDONADA	1	470.20
RESOLUCIÓN	1	1,468.95
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	868.68
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>14,444.57</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 6-1-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Diciembre 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CASA GALA	5
MUEBLES JAMAR	4
CREDITOS MUNDIALES	3
ANCON STORE	2
GALERIA DEL MUEBLE	2
MUEBLERIA UNION,S.A.	2
MUEBLES SANTA CRUZ, S.A.	1
MOTIVE HOGAR	1
CONFORT	1
CREDITOS MON MAR	1
GLOBAL DESIGN INTERNATIONAL CORP.	1
GONZALEZ Y MOSQUERA, S.A.(CREDITOS GUADALUPE)	1
MUEBLERIA PANAMA	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
MUEBLERIA LA NUEVA REYNA	1
SUPLIDORA PERALTA, S.A.	1
PALACIO DEL MUEBLE	1
SOACAMA'S PLACE	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	14	24,386.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	16,880.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	3,625.00
COBRO INDEBIDO	1	350.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	453.80
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>45,694.92</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	4	6,228.62
P/CONSTANT.DESIST	3	5,653.52
ABANDONADA	2	3,180.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	3,842.64
ACUERDO	1	1,200.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	1,200.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>21,304.78</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 6-1-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

**FUENTE:** ACODECO

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	12	10,103.31
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	7,695.38
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,600.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	1,887.66
COBRO INDEBIDO	1	280.87
CUSTODIA DE BIENES	1	2,180.40
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>23,747.62</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	7	6,744.31
ACUERDO	5	1,708.72
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	1,175.63
P/CONSTANT.DESIST	3	1,400.00
RESOLUCIONES	2	2,408.94
ABANDONADA	1	466.69
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	2,350.51
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>16,254.80</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 6-1-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 ; pero cerradas en el 2011.

**FUENTE:** ACODECO