



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

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

Agosto 2013



Septiembre, 2013

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

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,149	54.9	438.73	504,104.46
MERCANCÍA DEFECTUOSA	232	11.1	316.12	73,340.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	122	5.8	856.53	104,496.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	115	5.5	522.35	60,070.07
FALTA DE INFORMACIÓN	113	5.4	551.14	62,279.17
RESOLUCIÓN / CONTRATO	97	4.6	74.24	7,201.53
DAÑO Y PERJUICIO	40	1.9	725.59	29,023.71
CUSTODIA DE BIEN	37	1.8	474.37	17,551.78
COBRO INDEBIDO	36	1.7	405.86	14,610.91
ANULACIÓN DE CONTRATO	34	1.6	296.67	10,086.69
VENTA ENGAÑOSA	34	1.6	399.79	13,592.70
DEVOLUCIÓN DE DINERO	29	1.4	514.94	14,933.28
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	22	1.1	379.65	8,352.21
VICIO OCULTO	17	0.8	1,304.53	22,176.94
RESCINDIR CONTRATO	13	0.6	216.60	2,815.85
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	0.1	300.80	601.60
ABONO RETENIDO	1	0.0	150.00	150.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	0.0	1,120.00	1,120.00
TOTALES	2,094	100.0	452.01	946,507.49

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	720	39.4	415.95	299,485.26
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	237	13.0	370.55	87,821.01
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	153	8.4	353.70	54,116.81
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	151	8.3	342.73	51,752.56
ABANDONO	129	7.1	395.02	50,957.24
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	62	3.4	557.78	34,582.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	57	3.1	527.89	30,089.51
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	47	2.6	698.78	32,842.69
ACUERDO	45	2.5	235.80	10,610.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	42	2.3	671.48	28,202.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	42	2.3	388.28	16,307.67
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	41	2.2	628.93	25,786.10
RESOLUCIONES/VARIOS	24	1.3	399.09	9,578.06
ACUERDO/REEMPLAZO	23	1.3	495.72	11,401.61
RESOLUCIÓN/REPARAR	23	1.3	679.36	15,625.18
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	0.7	401.19	5,215.49
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	0.4	536.17	3,753.16
ACUERDO/REPARACIÓN	4	0.2	295.99	1,183.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.2	389.35	1,557.38
RESOLUCIÓN MODIFICA A FAVOR/NA	2	0.1	106.47	212.93
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.1	0.00	0.00
TOTALES	1,827	100.0	422.05	771,082.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-09-13. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013, 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 2013

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	479
Almacén por Departamentos	285
Celulares	214
Mueblería/Equipo Electrónico	161
Telefonía	122
TV por Cable	85
Inmobiliarias	65
Repuestos y Reparaciones (No autos)	52
Constructoras	45
Repuestos para autos	41
Almacén de Ropa y Calzados	38
Otros	38
Mueblerías	33
Talleres de Reparación de Autos	33
Hoteles o Planes Vacacionales	29
Agencias de Viajes	26
Agencia de autos	25
Joyería/Relojerías	25
Computadoras	18
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	15
Supermercados	15
Internet	14
Ópticas	14
Agencia de Motos	14
Venta de Autos Usados	13
Universidades	13
Servicios Profesionales	12
Decoración	11
Escuelas/Colegio	11
Clínicas	10
Alquiler de Autos	9
Materiales de Construcción	9
Farmacias	8
Bienes y Raíces	8
Lavanderías o Lavamáticos	7
Alarmas	6
Distribuidoras e Importadoras	6
Estaciones de Gasolinas	5
Videojuegos	5
Comunicaciones e Internet	4
Eventos Artísticos	4
Venta de Colchones	4
Remodelación	4
Bancos	3
Restaurantes/Fondas	3
Transporte (Fletes o similares)	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Ventas por TV	3
Courrier	3
Salon de Belleza	3
Funerarias	3
Útiles de Oficinas	3
Servicios de Grúas	3
Servicio de Intermediación	3
Casa de Empeño	2
Financieras	2
Estudios de Fotografías	2
Herrerías	2
Lineas Aéreas	2
Pinturas	2
Agencia de Cobro	2
Dentista	2
Cursos Varios	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Industrial	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Fábricas de Muebles	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Reparación de Casas	1
Total	2,094

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	26	28,563.62
FALTA DE INFORMACIÓN	11	7,431.46
VICIO OCULTO	9	13,803.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	8,675.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	4,266.92
COBRO INDEBIDO	4	4,974.11
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,528.15
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
TOTAL	65	71,377.29

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	32	32,355.56
ACUERDO	10	8,013.36
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,742.95
RESOLUCIÓN/REPARAR	1	1,500.00
TOTAL	45	43,611.87

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-09-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ADCO HABITAD	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S. A.	2
CJ BROKERS	4
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA,S.A.	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS	2
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	2
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
EMPRESAS PALMA S.A.	1
F.H. PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FAMAGOSTA LOFT, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S. A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO SUVIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INCON REALTY GROUP	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JOSE LUIZ GONZALEZ URRIOLA	1
MEGA LAND INVESTMENT INC	2
MI VIVIENDA, S. A.	1
MYSTIC TOWN, S.A.	2
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	1
PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
REY 4, S. A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE S.A.	3
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	6
UNHABITAT, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
VIVIENDA DE PRIMERA	1
TOTAL	65

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	345	175,050.40
MERCANCÍA DEFECTUOSA	94	33,378.22
FALTA DE INFORMACIÓN	11	5,994.95
VENTA ENGAÑOSA	7	1,311.35
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1,870.36
CUSTODIA DE BIEN	5	2,028.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,459.98
VICIO OCULTO	3	3,300.97
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	253.60
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,617.68
TOTAL	479	227,265.94

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	313	138,269.14
ACUERDOS	78	37,139.99
RESOLUCIÓN	47	30,039.39
TOTAL	438	205,448.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	111
AUDIFOTO	58
MULTIMAX	44
PREIMER	25
ELEKTRA PANAMA, S.A.	17
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	15
HOMETEK	13
CASA GALA	12
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	12
PHOTURA INTERNACIONAL, S.A.	8
E - VISION, S.A.	6
FOTO SONIDO	6
RODELAG, S.A.	6
DOIT CENTER	5
SOUND N MUSIC	5
ELECTRÓNICA HONG KONG	4
GRUPO W, S.A.	4
PANACINE	4
SONYTEC	4
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
GULKAVI, S.A.	3
INVERSIONES LEY'S	3
JACKIE AUDIO VIDEO	3
Multi Hogar	3
Central Electronics	2
CENTRAL ELECTRONICS	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
INVENCIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
MARTIN E HIJOS, S.A.	2
MAX VISION	2
MD ELECTRONIC, S.A.	2
Ramtec Audio y Video	2
REFCO	2
TECH & HOUSE S.A.	2
UNICA	2
INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
Aidy Shop	1
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONI	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
AUTO DK,S.A	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CCMITS, S.A.	1
CELULAR CITY	1
CENTER CAR AUDIO	1
CENTRO COREMUSA, S.A.	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DANIEL E. PITTI	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	1
DIASA	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL HOGAR	1
EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
Electra Panamá, S.A.	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA FRANK WILL	1
ELECTRONICA Surtimax	1
Electrónica Tecnimax	1
ELECTRONICA VILLALOBOS	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
EVICION S.A	1
FERRE-HOGAR	1
GLOBAL CELL	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
GRUPOS DRAGON, S.A.	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
HOMETEK (GRUPO W, S.A.)	1
HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER	1
HONG KONG COMPUTER	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES BRUES	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A,	1
Jackie Audio Video	1
LUMICENTRO	1
MASSA ELECTRONICS	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MEGA VARIEDADES	1
MICROMAC, S.A.	1
MOVI TECH (ELECTRONIC)	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
Novedades Emovil	1
PACOSA	1
PANA FOTO, S.A.	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
PHOTOVISION	1
PHOTURA, AUDIO - VIDEO	1
POWER PHONE	1
PROINVECO LAS AMERICAS S A	1
Raenco	1
ROCK CITY	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SANKEY	1
SERVICENTRO AUDIOVISIÓN,S.A	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
SONAM`S ALBROOK	1
SONICEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
Tecno Yasel	1
TECNOTEK	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
TOTAL	479

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	163	32,338.06
MERCANCÍA DEFECTUOSA	22	4,064.24
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	12	2,519.32
FALTA DE INFORMACIÓN	6	1,086.90
ANULACIÓN DE CONTRATO	4	96.81
CUSTODIA DE BIEN	3	1,027.94
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	279.04
VENTA ENGAÑOSA	1	320.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.00
TOTAL	214	41,732.31

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	133	20,147.32
ACUERDOS	44	8,144.89
RESOLUCIONES	5	1,978.16
TOTAL	182	30,270.37

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DIGICEL	11
MOVICELL	11
MOVIL PHONE, S. A.	9
Star Mobile	8
CLARO PANAMA S.A.	5
DRAGON CELL	5
Electrónica Tecnimax	5
Autentica Electronics	4
CABLE & WIRELESS	4
MUNDO CELULAR	4
TECNI CELL	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELL PLUS	3
CELL SHOP	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	3
CENTRO CELULAR EL DORADO, S.A.	3
Almacen Max Store	2
CELL CORPORATION	2
CELL TECH INC	2
CELULAR COPY CENTER	2
CELULAR MOVIL Y MAS	2
CELULAR UNIVERSAL	2
EL MACHETITO	2
Electrónica Universo	2
ELY SHOP	2
FAST LINK ACCESORIOS	2
GLOBAL MOBILE XPRESS	2
GLOBAL MOBILES	2
MANICELL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
MOVILCOM	2
MULTI SHOP LOS ANDES	2
MUNDO FASHION	2
SMART CELULAR EVOLUTION	2
SONICEL	2
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ S.A.	2
Telefonica Moviles Panamá, S.A.	2
Ventas y Reparaciones Digital Las Tablas	2
3 JACC	1
ALMACEN ESPERANZA	1
ANDY S ELECTRONIC	1
BBERRYS & ACCESORIES	1
BEAUTY CELL MODER	1
CASA DE CELULARES LA PARADA	1
Cell -Market Las Tablas	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL CONNETION	1
CELL NET	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
CELL PLANET	1
CELULAR IN	1
Celular Lucky	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULAR WORLD	1
CELULARES & AACESORIOS YEN FUI	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
Celulares Internacionales	1
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
CELULARES RUS	1
CELULARES Y ACCESORIOS E-PHONE	1
CELULARES Y JOYERIA CALIDAD Y ECONOMIA	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO FASHION CELL	1
centro del celular	1
CHINA MOVIL	1
CITEK	1
CITY CELL	1
Claro	1
D' TALLES	1
DIGITAL PHONE	1
DISTRIBUIDORA CELL MAX	1
DOMINO CELL CALIDAD Y SERVICIO	1
Dr. Cel	1
ELECTRONICA Surtimax	1
Ely Shop No. 3	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION IN	1
Galaxy Mobile	1
GANGA CELULAR	1
GIGATECH, S.A.	1
Global mobiles ITC Panamá	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
GRUPO DRAGON, S.A.	1
GSM & COMPUTER	1
GSM PANAMA, INC	1
HONG KONG COMPUTER	1
I TECH FASHION	1
INVERSIONES NOVERAMA	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
ITEKK CELULAR	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
Manicell	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE PRO, S.A.	1
Mobile Shop	1
MOVIL FAST	1
Movil Sol	1
MOVIL STOP	1
MULTI CELULAR # 1	1
MULTI CELULAR INC, S.A.	1
MULTI SHOP	1
MULTI STORE	1
Multi-Movil 88	1
Mundo Electrónico LBT	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	1
Phone Shop	1
PLAZA LONG LONG	1
PPA CENTER	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CENTER	1
SMARTPHONE MULTIPLAZA	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL	1
THE KOQUIS CELULAR	1
TODO MÓVIL	1
UNIMOBIL	1
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
TOTAL	214

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	10,723.44
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,364.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	2,550.00
CUSTODIA DE BIEN	2	822.82
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	1,100.00
VICIO OCULTO	1	1,875.00
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	1,797.00
TOTAL	33	20,932.69

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	17	9,436.83
ACUERDOS	10	4,962.66
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1,949.89
TOTAL	29	16,349.38

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
Compañía Hermida Estevez, S.A.	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CORPORACION ANCON, S.A.	2
MUEBLERÍA JAMAR	2
Multi Hogar	2
CASA GALA	1
CENTRO COREMU, S.A.	1
COMERCILES LEILA	1
DISTRIBUIDORA LA CREACIÓN	1
el libertador	1
ELECTRA	1
HOMECENTER	1
INDUSTRIAS EL CHANGUAL, S.A.	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
MISTER MUEBLES	1
MUEBLERIA CATALINO	1
Mueblería Inversiones San José	1
Muebleria JP Internacional	1
MUEBLERÍA PANAMÁ, PANAMUEBLES S.A.	1
Muebles & Maderas	1
Muebles Bhana	1
MUEBLES SAEZ	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
Plaza Don José	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
RODELAG, S.A.	1
ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION	1
TOTAL	33

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	12,322.09
FALTA DE INFORMACIÓN	3	5,405.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	3,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
TOTAL	13	20,907.09

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	7	7,936.00
ACUERDO	5	4,676.23
TOTAL	12	12,612.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	9,442.05
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,452.40
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	79.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
VICIO OCULTO	1	180.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	2,500.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	1,120.00
TOTAL	25	17,850.11

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	7,016.19
ACUERDO	8	3,502.00
RESOLUCIONES	7	5,091.52
TOTAL	26	15,609.71

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-09-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12 ; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO