



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas Diciembre 2012**



Enero, 2013

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

Período: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	832	424,570.59
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®	2,104	955,688.33
Ene-Dic-12	2,279	1,139,867.71

® Datos revisados.

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

Período: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06®	393	165,106.75
Ene-Dic 07®	1,146	489,056.19
Ene-Dic- 08®	1,096	506,927.51
Ene-Dic-09®	1,168	528,644.37
Ene-Dic-10	1,666	696,124.08
Ene-Dic-11	1,798	746,847.82
Ene-Dic-12	1,915	894,545.64

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	495
Celulares	197
Mueblería/Equipo Electrónico	194
Telefonía	177
Almacén por Departamentos	176
Otros	139
TV por Cable	76
Repuestos y Reparaciones (No autos)	71
Constructoras	61
Inmobiliarias	60
Talleres de Reparación de Autos	45
Bienes ty Raíces	45
Almacén de Ropa y Calzados	43
Repuestos para autos	40
Agencias de Viajes	36
Agencia de autos	33
Hoteles o Planes Vacacionales	32
Joyería/Relojerías	28
Venta de Autos Usados	24
Computadoras	22
Supermercados	18
Escuelas/Colegio	18
Servicios Profesionales	18
Universidades	17
Mueblerías	15
Alquiler de Autos	14
Clínicas	14
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	14
Lavanderías o Lavamáticos	13
Distribuidoras e Importadoras	12
Ópticas	12
Estaciones de Gasolinaz	11
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	9
Ventas por TV	9
Agencia de Motos	9
Venta de Colchones	8
Internet	7
Lineas Aéreas	6
Videojuegos	6
Farmacías	6
Centros de Estéticas	5
Sederías	4
Materiales de Construcción	3
Courrier	3
Decoración	3
Dentista	3
Zapaterías	3
Casa de Empeño	2
Envío de Dinero	2
Funerarias	2
Útiles de Oficinas	2
Eventos Artísticos	2
Servicios de Ambulancias	2
Cursos Varios	2
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	1
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Imprentas	1
Librerías	1
Fábricas de Muebles	1
Servicios Eléctricos	1
Escuela de Manejo	1
Total	2,279

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1,278	56.1	487.92	623,556.41
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	200	8.8	521.92	104,384.49
FALTA DE INFORMACIÓN	197	8.6	502.26	98,944.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	172	7.5	734.53	126,338.89
RESOLUCIÓN / CONTRATO	133	5.8	73.86	9,823.46
DAÑOS Y PERJUICIOS	60	2.6	786.78	47,206.75
VENTA ENGAÑOSA	59	2.6	538.82	31,790.57
COBRO INDEBIDO	50	2.2	380.89	19,044.65
ANULACIÓN DE CONTRATOS	38	1.7	287.54	10,926.47
VICIOS OCULTOS	27	1.2	1,368.14	36,939.82
DEVOLUCIÓN DE DINERO	21	0.9	537.52	11,287.85
CUSTODIA DE BIENES	18	0.8	599.24	10,786.37
MERCANCÍA DEFECTUOSA	14	0.6	351.15	4,916.04
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	0.4	310.36	3,103.59
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.0	19.50	19.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.0	798.00	798.00
TOTALES	2,279	100.0	500.16	1,139,867.71

Fuente: ACODECO

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

Periodo: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	559	29.2	516.80	288,890.86
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	286	14.9	390.87	111,788.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	281	14.7	411.24	115,559.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	159	8.3	309.31	49,179.55
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	142	7.4	431.66	61,295.11
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	97	5.1	611.52	59,317.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	81	4.2	473.84	38,381.35
ABANDONO	77	4.0	348.71	26,850.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	64	3.3	536.00	34,304.03
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	53	2.8	778.73	41,272.46
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	42	2.2	617.27	25,925.24
RESOLUCIÓN/REPARAR	32	1.7	674.10	21,571.07
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	25	1.3	431.24	10,780.99
RESOLUCIONES/VARIOS	9	0.5	704.66	6,341.91
ACUERDO	4	0.2	635.33	2,541.31
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.2	174.41	523.23
DECLARA RESUELTO	1	0.1	22.39	22.39
TOTALES	1,915	100.0	467.13	894,545.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-01-13. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11 pero cerradas en el 2012, 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 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	442	258,652.35
FALTA DE INFORMACIÓN	25	10,954.08
VENTA ENGAÑOSA	10	7,562.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	3,033.08
COBRO INDEBIDO	2	1,993.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1,883.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	515.79
CUSTODIA DE BIENES	2	561.68
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	801.49
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1,566.19
TOTAL	495	287,941.00

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

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	157	94,914.73
ACUERDOS	93	54,719.84
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	79	38,983.64
RESOLUCIONES	49	36,469.82
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	37	21,282.90
ABANDONO	14	8,171.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	14	6,114.53
TOTAL	443	260,657.17

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

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 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	128
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	70
HOMETEK	41
MULTIMAX	37
ELEKTRA PANAMA, S.A.	15
PANACINE	15
PREMIER UNIVERSE, S.A.	14
PHOTURA INTERNATIONAL	13
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	11
TECH & HOUSE	11
FOTO SONIDO	10
SOUND N MUSIC	8
UNICA	8
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	7
MACRO	5
PREMIER	5
RODELAG	5
SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN UNIVERSE, S.A.	4
ALMACEN 77	4
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	4
E - VISION, S.A.	4
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	4
CASA CONFORT, S.A.	3
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	3
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	3
GRUPO W, S.A.	3
LEY'S	3
ROCK CITY	3
CORPORACION ANCON, S.A.	2
DIASA	2
TECHSAFE MP3 STORE	2
2011 CANADIAN, S.A.	1
ACE INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
ALTA CUCINE	1
ASTRO AUDIO	1
CASA GALA	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO DE SERVICIO ELECTRONICO	1
CLIMA 2000	1
COREMUSA	1
COMPANIA GOLY, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
DIGITAL PACIFIC XTREME	1
DIGITEC	1
DIVLAX	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
ELECTRONICA MAX AUDIO JM	1
ELGA	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GEEK STORE	1
GRAND DEALER TECHNOLOGIES, S.A.	1
GRUPO PROESSA	1
HI-TECH DIGITAL	1
IMPORTADORA DISTRIBUIDORA PANACELL, S.A.	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
JACKIE ELECTROMUEBLES, S.A.	1
LUMICENTRO	1
MAX VISION	1
MOBILE ELECTRONICS	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
NOVEDADES Y SEDERIA LUCY	1
PANACELL COMUNICACIONES	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANASONIC	1
PHOTOVISION	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
SONY	1
URBAN CONCEPT ELECTRONIC	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
TOTAL	495

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	16,441.42
VICIOS OCULTOS	13	18,498.64
FALTA DE INFORMACIÓN	12	9,825.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	8,528.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	2,450.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	188.90
TOTAL	60	57,666.00

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

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	24	18,758.49
ACUERDOS	10	11,177.09
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	7	4,220.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
RESOLUCIONES	5	10,084.46
TOTAL	53	50,627.85

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	2
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	2
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
VÍA TERTIA PANAMÁ, S.A.	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
ANTOJO INMOBILIARIO, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CIUDAD EL AMANECER, S.A.	1
CJ BROKERS REAL ESTATE	1
CONSORCIO PARQUE DE SAN JUAN	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CALLE H, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA LAS LOMAS, S.A.	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOBILIARIA ROYAL HILL, S.A.	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
SHAILAND	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	60

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	175	28,710.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	749.12
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,012.63
CUSTODIA DE BIENES	3	978.45
FALTA DE INFORMACIÓN	3	919.57
VENTA ENGAÑOSA	2	558.53
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	519.33
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	47.98
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	8.24
TOTAL	197	33,504.17

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

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	54	9,910.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	34	5,174.90
ACUERDOS	28	6,171.54
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	26	4,094.10
ABANDONO	13	2,631.02
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	13	2,367.07
RESOLUCIONES	10	2,187.24
TOTAL	178	32,536.32

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	22
MOVIL PHONE S.A.	12
MUNDO CELULAR	10
ASTROS CELULAR	6
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	6
CELL PLUS	5
METRO MOVIL, S.A.	5
SMART PHONE METROMALL, S.A.	5
TECNICELL, S.A.	5
GANGA CELULAR	4
CELL SHOP	3
CELULAR	3
CELULAR SANG	3
CLARO PANAMA, S.A.	3
DRAGON CELL	3
SONICEL, S.A.	3
BEAUTY CELL	2
BEAUTY CELL MODER	2
CELL "R" US	2
CELLECTRONIC	2
CELULAR KING	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CELULARES PRINCES	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	2
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	2
GMS MOVILES PANAMA	2
INTERMOVIL Y JOYERIA	2
MANI CELL	2
MANICELL SUCURSAL 1	2
MOVIL FAST	2
NET@CEL	2
PUNTO CELULAR, S.A.	2
SERVINET. COM LA VÍA # 1	2
SPEED TALK MOBILE, S.A.	2
XPRESS CELL COMPUTER	2
AIR FACILITY PANAMA	1
ALMACEN TRIPLE 8	1
BB STORE	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL CORPORATION # 1	1
CELL PARADOR	1
CELL TECH, INC	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULAR JACC CELULARES & JOYERIAS	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CELULARES PRINCES	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO FASHION CELL	1
CENTRO CELULAR	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
DISTRIBUIDORA TELEFONICA	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
ESTACIÓN MOVIL	1
FASHION MOTOROLA	1
FESTILANDIA	1
FIESTA MOVIL	1
GEEK STORE	1
GLOBAL CELL # 2	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GLOBAL MOBILE XPRESS	1
GLOBAL VENTAS, S.A.	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
HAILEY MOVIL	1
INVERSIONES YH, S.A.	1
LUXMARCHE	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MOTOROLA INTERNACIONAL, S.A.	1
MOBILES NET WORD DE PANAMÁ, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES & CELL	1
NOVEDADES KING MOVIL	1
NOVEDADES MOVIL	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	1
PANACELL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
PANAMA ONLINE SHOP	1
PHONE SHOP	1
PRO - CELL	1
SERVINET.COM LA VÍA # 2	1
SMART CENTER	1
SMART PHONES, S.A.	1
SONAM'S	1
SAMSUNG MOBILE	1
TALLER DE REPARACIÓN MOVIL	1
THE KOQUIS 6	1
W BEST MOVIL	1
YAYO ELECTRONICS	1
TOTAL	197

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	2,420.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	1,823.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,381.29
FALTA DE INFORMACIÓN	2	2,170.70
CUSTODIA DE BIENES	1	2,268.06
VENTA ENGAÑOSA	1	1,360.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	786.45
TOTAL	15	12,637.29

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

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	2,835.23
RESOLUCIONES	3	1,834.94
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	1,374.05
ACUERDOS	2	2,001.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	1,810.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	900.00
TOTAL	15	10,755.22

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE PANAMA	2
CORPORACION ANCON, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
FD FURNITURE	1
FKL DESIGNS	1
FURNITURE CITY	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
1 HOME 4U	1
MUEBLES & MADERAS	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MUEBLES MIREYLYN	1
TOTAL	15

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	13	19,131.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	3,350.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	3	3,602.06
COBRO INDEBIDO	2	1,024.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1,347.92
CUSTODIA DE BIENES	1	700.00
TOTAL	24	29,156.37

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

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	5	6,237.25
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	5,673.06
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	2,000.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	700.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,480.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE D	1	2,500.00
TOTAL	14	18,590.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10 -11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	13	10,407.41
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	7,114.58
FALTA DE INFORMACIÓN	3	574.00
COBRO INDEBIDO	3	1,230.79
VENTA ENGAÑOSA	2	74.89
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	921.17
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	1,671.24
TOTAL	33	23,392.66

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

Período: Enero - Diciembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	9	8,773.63
RESOLUCIONES	5	5,599.02
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	5	2,826.48
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	1,310.22
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	391.01
DESISTIMIENTO	2	2,372.92
ABANDONO	1	1,262.60
TOTAL	28	22,535.88

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-01-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO