



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

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

**Diciembre 2013**



**Enero, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,735	55.8	443.42	769,331.37
MERCANCÍA DEFECTUOSA	351	11.3	328.02	115,134.12
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	178	5.7	554.24	98,654.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	170	5.5	910.54	154,791.43
RESOLUCIÓN / CONTRATO	157	5.1	100.69	15,807.83
FALTA DE INFORMACIÓN	152	4.9	540.44	82,146.30
DAÑO Y PERJUICIO	60	1.9	769.22	46,153.42
CUSTODIA DE BIEN	53	1.7	426.94	22,628.08
COBRO INDEBIDO	52	1.7	488.20	25,386.60
VENTA ENGAÑOSA	51	1.6	422.86	21,566.11
ANULACIÓN DE CONTRATO	43	1.4	237.64	10,218.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO	35	1.1	607.61	21,266.38
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	28	0.9	405.64	11,357.92
VICIO OCULTO	22	0.7	1,258.76	27,692.79
RESCINDIR CONTRATO	15	0.5	189.89	2,848.35
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	0.1	300.80	601.60
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	2	0.1	480.00	960.00
ABONO RETENIDO	1	0.0	150.00	150.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	0.0	1,120.00	1,120.00
<b>TOTALES</b>	<b>3,108</b>	<b>100.0</b>	<b>459.40</b>	<b>1,427,815.84</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	934	37.6	414.59	387,229.89
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	324	13.0	375.72	121,734.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	237	9.5	357.59	84,749.60
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	214	8.6	343.33	73,473.30
ABANDONO	156	6.3	407.04	63,498.61
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	80	3.2	508.19	40,655.16
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	77	3.1	533.79	41,102.04
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	66	2.7	710.31	46,880.63
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	64	2.6	558.58	35,748.80
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	62	2.5	398.41	24,701.45
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	56	2.3	670.74	37,561.47
ACUERDO/REEMPLAZO	52	2.1	376.26	19,565.54
ACUERDO	49	2.0	273.02	13,377.77
RESOLUCIÓN/REPARAR	38	1.5	621.68	23,623.87
RESOLUCIONES/VARIOS	33	1.3	417.28	13,770.33
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	17	0.7	358.50	6,094.44
ACUERDO/REPARACIÓN	10	0.4	310.54	3,105.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	9	0.4	475.48	4,279.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	0.2	618.72	3,712.31
RESOLUCIÓN MODIFICA A FAVOR/NA	2	0.1	106.47	212.93
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>2,487</b>	<b>100.0</b>	<b>420.22</b>	<b>1,045,077.44</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 08-01-14.

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 - Diciembre 2013**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	754
Almacén por Departamentos	409
Celulares	320
Mueblería/Equipo Electrónico	247
Telefonía	199
TV por Cable	124
Inmobiliarias	108
Repuestos y Reparaciones (No autos)	77
Talleres de Reparación de Autos	57
Otros	56
Repuestos para autos	52
Constructoras	49
Hoteles o Planes Vacacionales	49
Almacén de Ropa y Calzados	47
Mueblerías	40
Joyería/Relojerías	37
Agencia de autos	32
Agencias de Viajes	31
Computadoras	29
Ópticas	25
Internet	22
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	21
Supermercados	21
Venta de Autos Usados	21
Universidades	15
Agencia de Motos	15
Clínicas	14
Decoración	13
Escuelas/Colegio	13
Servicios Profesionales	13
Alquiler de Autos	12
Distribuidoras e Importadoras	12
Materiales de Construcción	11
Bienes y Raíces	11
Alarmas	9
Estaciones de Gasolinas	9
Lavaderías o Lavamáticos	9
Farmacias	9
Venta de Colchones	7
Videojuegos	6
Líneas Aéreas	5
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	5
Ventas por TV	5
Eventos Artísticos	5
Remodelación	5
Cursos de Inglés/Vta Material Didáctico	4

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Comunicaciones e Internet	4
Restaurantes/Fondas	4
Transporte (Fletes o similares)	4
Courrier	4
Útiles de Oficinas	4
Servicios de Grúas	4
Bancos	3
Casa de Empeño	3
Salon de Belleza	3
Funerarias	3
Dentista	3
Servicio de Intermediación	3
Cursos Varios	3
Financieras	2
Estudios de Fotografías	2
Herrerías	2
Pinturas	2
Agencia de Cobro	2
Fábricas de Muebles	2
Estacionamientos	2
Sederías	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Minisúper	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Curso de Computadora	1
Perfumería	1
Zapaterías	1
Reparación de Casas	1
Ventas por Internet	1
<b>Total</b>	<b>3,108</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	38	42,769.08
FALTA DE INFORMACIÓN	22	14,758.46
COBRO INDEBIDO	12	12,272.71
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	13,678.91
VICIO OCULTO	11	17,242.78
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	5,875.02
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,528.15
CUSTODIA DE BIEN	1	25.66
VENTA ENGAÑOSA	1	1,150.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	1,134.27
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>111,435.04</b>

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

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	47	43,192.31
ACUERDO	15	13,241.34
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,742.95
RESOLUCIONES	2	2,320.00
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>60,496.60</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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 - Diciembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	9
CJ BROKERS	7
ADCO HABITAD	6
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE S.A.	5
DESARROLLO LAS MENDOZAS	4
PARIS HILTON, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	3
GOLDEN BOULEVARD, S. A.	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
BONAVISTA INVESTMENT, S. A.	2
FREELANCE INVESTMENTS, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	2
HATO PINTADO HILL, S.A.	2
MEGA LAND INVESTMENT INC	2
MYSTIC TOWN, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
VIVIENDA DE PRIMERA	2
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPELNT INC.	1
AVENON INVESTMENT INC	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
CANAAN DEVELOPMENT	1
CIUDAD PACIFICA	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA,S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
EL POBLADO PANAMÁ, S.A.	1
EMPRESAS PALMA S.A.	1
F.H. PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FAMAGOSTA LOFT, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
INCON REALTY GROUP	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA DON ANTONIO, S.A.	1
INVERSIONES OCHA, S.A.	1
INMOBILIARIA PLAZAS DEL ROCIO, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JOSE LUIZ GONZALEZ URRIOLA	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP.	1
PARQUE MEMORIAL LOS GUAYACANES, S.A.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
PROMOTORAS DE VIVIENDA SUAREZ	1
PROYECTO RESIDENCIAL JARDINES DE SAN FRANCISCO	1
RESIDENCIAL NUEVA DOLEGA	1
REY 4, S. A.	1
UNHABITAT, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>

**FUENTE: ACODECO**



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

*Período: Enero - Diciembre 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	542	274,209.62
MERCANCÍA DEFECTUOSA	157	61,898.33
FALTA DE INFORMACIÓN	12	6,003.51
VENTA ENGAÑOSA	10	2,474.92
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	4,260.31
CUSTODIA DE BIEN	7	2,385.37
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	3,429.41
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,459.98
VICIO OCULTO	4	4,424.48
DAÑO Y PERJUICIO	3	2,318.51
<b>TOTAL</b>	<b>754</b>	<b>363,864.44</b>

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

*Período: Enero - Diciembre 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	412	186,283.47
ACUERDOS	101	50,857.58
RESOLUCIÓN	64	42,020.78
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,409.29
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>280,571.12</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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  
DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	187
AUDIO FOTO	73
MULTIMAX	55
PREMIER	31
ELEKTRA PANAMA, S.A.	26
MULTITEK PACIFIC, S.A.	25
AUDIOFOTO INTERNACIONAL	23
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	22
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	19
CASA GALA	18
HOMETEK	16
PHOTURA AUDIO - VIDEO	14
E - VISION, S.A.	11
GRUPO W, S.A.	11
RODELAG, S.A.	11
DOIT CENTER	8
DIGITAL CITY	7
FOTO SONIDO	7
GULKAVI, S.A.	7
PANACINE	7
ELECTRÓNICA HONG KONG	6
SOUND N MUSIC	6
TECH & HOUSE	5
CENTRAL ELECTRONICS	4
INVENCIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
INVERSIONES LEY'S	4
JACKIE AUDIO VIDEO	4
MD ELECTRONIC, S.A.	4
SONYTEC	4
EL PALACIO COMERCIAL, S.A	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
ELECTRONICA DIMPEL	3
GRUPOS DRAGON, S.A.	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A	3
MULTIHOGAR	3
UNICA	3
ELECTRONICA NEW CITY	2
HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER	2
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	2
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	2
LUMICENTRO	2
MACRO AUDIO VIDEO Y MUEBLES (GULKAVI, S.A.)	2
MARTIN E HIJOS, S.A.	2
MASSA ELECTRONICS	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
RAENCO	2
REFCO	2
SMART CENTER	2
SONAM'S	2
TECNOTEK	2
113 INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
5TEC	1
Aidy Shop	1
ACE INTERNATIONAL HARDWARE CORP.	1
ALMACÉN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERIA CALIDONIA	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ASTRO AUDIO	1
AUDIO PLANET ELECTRONICA	1
COREMUSA	1
AUTO DK,S.A	1
CASA CONFORT, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CCMITS, S.A.	1
CELULAR CITY	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CENTER CAR AUDIO	1
CENTRO COREMUSA, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DANIEL E. PITTI	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	1
DIASA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRÓNICA ANGEL	1
ELECTRONICA BRILLANTE MOVIL	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA FRANK WILL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ELECTRONICA VILLALOBOS	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
EVICION S.A	1
FACILITO	1
FOTO PLAZA	1
FERRE-HOGAR	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL SERVICE	1
GSM PANAMA INC	1
GRUPO SPIEGEL, S.A.	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES BRUES	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MEGA VARIEDADES	1
MICROMAC, S.A.	1
MOVI TECH (ELECTRONIC)	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MULTI SHOP LOS ANDES	1
MUNDO COSTURA	1
NOVEDADES EMOVIL	1
NURY CENTER	1
PACOSA	1
PANAMEÑA DE COSTURA, S.A.	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
PANAMA TOP SERVICES	1
PANASONIC	1
PENSA	1
POWER PHONE	1
PROINVECO LAS AMERCIAS S A	1
PUNTO G ELECTRONIC, S.A.	1
ROCK CITY	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SANKEY	1
SERVICENTRO AUDIOVISIÓN,S.A	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SONICEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
TECNO YASEL	1
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	1
VISUALCOM	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>754</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	245	47,834.80
MERCANCÍA DEFECTUOSA	35	6,558.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	2,647.67
ANULACIÓN DE CONTRATO	7	179.30
FALTA DE INFORMACIÓN	7	1,101.90
CUSTODIA DE BIEN	5	1,669.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	931.73
VENTA ENGAÑOSA	2	480.45
COBRO INDEBIDO	1	30.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	0.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>61,434.40</b>

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

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	179	29,214.88
ACUERDOS	57	9,188.40
RESOLUCIONES	16	5,029.12
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	1,933.68
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>45,366.08</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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 - Diciembre 2013*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DIGICEL	16
MOVICELL	16
MOVIL PHONE, S. A.	11
STAR MOBILE	10
CLARO PANAMA S.A.	8
CABLE & WIRELESS	7
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ	7
ELECTRÓNICA TECNIMAX	6
DRAGON CELL	5
MULTI SHOP	5
AUTEMTICA ELECTRONIC	4
CELL PLUS	4
CELL SHOP	4
CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.	4
ELY SHOP	4
MUNDO CELULAR	4
MUNDO FASHION	4
TECNI - CELL	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERÍA	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	3
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	3
DOMINO CELL	3
GLOBAL MOBILES	3
GSM & COMPUTER	3
HON KONG STORE	3
ALMACEN MAX STORE	2
BEAUTY CELL MODER	2
CELL CORPORATION	2
CELL PHONE PANAMA INC	2
CELL TECH INC	2
CELULAR COPY CENTER	2
CELULAR MOVIL Y MAS	2
CELULAR UNIVERSAL	2
CELULARES JENXU SHOP	2
CITEK	2
EL MACHETITO	2
ELECTRONICA UNIVERSO	2
FAST LINK ACCESORIOS	2
GALAXY MOVIL	2
GIFT CELL	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
Gloria Chung Y D Mobil	2
GRUPO DRAGON, S.A.	2
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	2
MANICELL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
MOBILE PRO, S.A.	2
MOVILCOM	2
MULTI CELULAR # 1	2
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	2
SMART CELULAR EVOLUTION	2
SONICEL	2
SUPER MOVIL	2
TODO MÓVIL	2
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	2
12 KING	2
3 JACC	2
ALMACEN ESPERANZA	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ANDY SHOP	1
BBERRYS & ACCESORIES	1
BROTEX MOBILE	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
BST TECH INC.	1
CASA DE CELULAR INTERENT GENEROSO	1
CASA DE CELULARES LA PARADA	1
CELECTRONIC	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL CONNETION	1
CELL MARKET LAS TABLAS	1
CELL NET	1
CELL PLANET	1
CELL TOP	1
CEL MINA	1
CELULAR CELBERN	1
CÉLULAR PRINCES	1
CELULAR IN	1
CELULAR ANGELINA, S.A.	1
CELULAR LUCKY	1
CELULARES HONG KONG	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULAR WORLD	1
CELULARES & AACESORIOS YEN FUJ	1
CELULAR SANG	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES IN	1
CELULARES RUS	1
CELULARES Y ACCESORIOS E-PHONE	1
CELULARES Y JOTERIA CALIDAD Y ECONOMIA	1
CENTRO DE CELULAR CALIDONIA, S.A.	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO FASHION CELL	1
CENTRO DE CELULAR ERIC	1
CHINA MOVIL	1
CITY CELL	1
CITY MOVIL	1
COMPUTECH MOBIL	1
D TALLE	1
DIGITAL PHONE	1
DISTRIBUIDORA CELL MAX	1
DISTRIBUIDORA UNIVERSAL INVESTMENT INC	1
DR CEL	1
ELECTRÓNICA HONG KONG	1
ELECTRO SAM No. 2 Y CABLE AND WIRELESS	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELEKTRA	1
ELECTRÓNICA PLANET	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION 6	1
FASHION IN	1
GANGA CELULAR	1
GIGATECH, S.A.	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLOBAL MOVILES ITC PANAMA	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
GREEK STORE	1
GSM PANAMÁ INC	1
I TECH FASHION	1
INFINITY CELL SHOP	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES NOVERAMA	1
ITEKK CELULAR	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
MANICELL SUCURSAL 1	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MIHIR CORPORATION, S.A.	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOBILE CITY	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL FAST	1
MOVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MULTI MOVIL 88	1
MULTI STORE	1
MUNDO ELECTRONICO BT	1
NOVEDADES KING MOVIL	1
PANACELL	1
PHONE SHOP	1
PLAZA LONG LONG	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
SEDERIA LA FLORECITA	1
SHOP MODA	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CENTER	1
Smart Phone Metromall S, A.	1
SMARTPHONE MULTIPLAZA	1
SOLUCIONES MOVILES S.A.	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAYY CELL PLANT	1
TECNO SHALOM MOVIL	1
TECNOMOVIL	1
THE KOQUIS CELULAR	1
UNIMOBIL	1
VENTAS DE CELULARES GABY	1
Y D MOVIL	1
VENTAS DE CELULARES WEN	1
WEI WEI DIGITAL	1
W-TECHNOLOGY	1
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	1
WORLD TECH CENTER	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	28	16,485.47
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
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>26,694.72</b>

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

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	19	10,821.83
ACUERDOS	13	6,177.66
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1,949.89
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>18,949.38</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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 - Diciembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
COMPAÑÍA HERMIDA ESTEVEZ	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CASA GALA	2
CORPORACION ANCON, S.A.	2
MUEBLERÍA JAMAR	2
MULTI HOGAR	2
ELECTRA	2
CENTRO COREMU, S.A.	1
COMERCILES LEILA	1
DIGITAL AUDIO Y MUEBLES	1
DISTRIBUIDORA LA CREACIÓN	1
EL LIBERTADOR	1
FURNITURE CITY	1
HOMECENTER	1
INDUSTRIAS EL CHANGUAL, S.A.	1
TALLER DE MUEBLES HERMANOS DIAZ	1
LA IMPORTADORA SELECTA, S.A.	1
MISTER MUEBLES	1
MUEBLERIA CATALINO	1
MUEBLERIA INVERSIONES SAN JOSE	1
MUEBLERIA JP INTERNACIONAL	1
MUEBLERÍA PANAMÁ, PANAMUEBLES S.A.	1
MUEBLERIA SITTIN	1
MUEBLES & MADERAS	1
MUEBLES BHANA	1
MUEBLES SAEZ	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
PLAZA DON JOSE	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
RODELAG, S.A.	1
ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION	1
VENTAS BELTRAN	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	16,705.75
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	7,100.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,000.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3	5,405.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>32,390.75</b>

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

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	8	9,389.56
ACUERDO	5	5,022.39
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	2,096.30
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>16,508.25</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 10-01-14.

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

**FUENTE:** ACODECO