



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

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

**Julio 2013**



**Agosto, 2013**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,017	55.6	441.22	448,719.05
MERCANCÍA DEFECTUOSA	191	10.4	319.94	61,108.09
FALTA DE INFORMACIÓN	108	5.9	564.77	60,995.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	103	5.6	841.27	86,650.67
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	101	5.5	544.22	54,965.83
RESOLUCIÓN / CONTRATO	82	4.5	60.65	4,973.25
DAÑO Y PERJUICIO	35	1.9	737.07	25,797.55
CUSTODIA DE BIEN	31	1.7	525.75	16,298.40
COBRO INDEBIDO	30	1.6	367.89	11,036.71
ANULACIÓN DE CONTRATO	30	1.6	298.06	8,941.87
VENTA ENGAÑOSA	26	1.4	450.10	11,702.69
DEVOLUCIÓN DE DINERO	25	1.4	543.75	13,593.78
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	20	1.1	399.10	7,982.00
VICIO OCULTO	15	0.8	1,293.00	19,394.93
RESCINDIR CONTRATO	13	0.7	101.79	1,323.27
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	0.1	300.80	601.60
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	0.1	1,120.00	1,120.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,830</b>	<b>100.0</b>	<b>456.40</b>	<b>835,204.79</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	629	39.6	407.11	256,072.05
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	215	13.5	374.65	80,549.14
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	137	8.6	343.42	47,048.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	131	8.2	357.67	46,854.96
ABANDONO	111	7.0	378.23	41,983.79
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	61	3.8	562.01	34,282.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	46	2.9	486.00	22,355.91
ACUERDO	41	2.6	226.49	9,286.22
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	38	2.4	703.90	26,748.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	34	2.1	379.22	12,893.44
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	33	2.1	655.58	21,634.05
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	32	2.0	592.59	18,963.03
ACUERDO/REEMPLAZO	22	1.4	473.70	10,421.49
RESOLUCIONES/VARIOS	15	0.9	401.31	6,019.71
RESOLUCIÓN/REPARAR	14	0.9	766.64	10,732.92
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	0.8	401.19	5,215.49
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	0.4	483.86	2,903.16
ACUERDO/REPARACIÓN	4	0.3	295.99	1,183.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	0.3	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
<b>TOTALES</b>	<b>1,589</b>	<b>100.0</b>	<b>413.42</b>	<b>656,919.56</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-08-13. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 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 - Julio 2013**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	419
Almacén por Departamentos	258
Celulares	177
Mueblería/Equipo Electrónico	143
Telefonía	106
TV por Cable	73
Inmobiliarias	59
Repuestos y Reparaciones (No autos)	43
Almacén de Ropa y Calzados	37
Otros	36
Repuestos para autos	35
Constructoras	33
Talleres de Reparación de Autos	29
Mueblerías	27
Hoteles o Planes Vacacionales	26
Agencia de autos	23
Joyería/Relojerías	21
Agencias de Viajes	19
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	15
Computadoras	14
Supermercados	14
Agencia de Motos	14
Venta de Autos Usados	13
Universidades	13
Ópticas	13
Internet	11
Decoración	11
Servicios Profesionales	11
Escuelas/Colegio	10
Clínicas	8
Bienes y Raíces	8
Alquiler de Autos	7
Materiales de Construcción	7
Farmacias	6
Alarmas	5
Estaciones de Gasolinas	5
Lavaderías o Lavamáticos	5
Videojuegos	5
Distribuidoras e Importadoras	5
Venta de Colchones	4
Bancos	3
Comunicaciones e Internet	3
Transporte (Fletes o similares)	3
Ventas por TV	3
Courrier	3
Salon de Belleza	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Funerarias	3
Útiles de Oficinas	3
Servicio de Intermediación	3
Remodelación	3
Casa de Empeño	2
Financieras	2
Estudios de Fotografías	2
Herrerías	2
Lineas Aéreas	2
Restaurantes/Fondas	2
Eventos Artísticos	2
Servicios de Grúas	2
Cursos Varios	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Industrial	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Agencia de Cobro	1
Dentista	1
Fábricas de Muebles	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Reparación de Casas	1
<b><i>Total</i></b>	<b>1,830</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	23	24,927.80
FALTA DE INFORMACIÓN	10	7,131.46
VICIO OCULTO	9	13,803.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	4,266.92
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	7,345.43
COBRO INDEBIDO	3	4,022.72
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,528.15
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>65,159.75</b>

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
DESISTIMIENTO	25	25,044.49
ACUERDO	7	4,542.56
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,742.95
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>31,330.00</b>

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

*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**

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	5
CJ BROKERS	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
ADCO HABITAD	3
DESARROLLO LAS MENDOZAS	2
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
MEGA LAND INVESTMENT INC	2
MYSTIC TOWN, S.A.	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE S.A.	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
BARCELONA HOLDING CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S. A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA,S.A.	1
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 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
MI VIVIENDA, S. A.	1
PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
REY 4, S. A.	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	311	159,250.95
MERCANCÍA DEFECTUOSA	72	25,165.00
FALTA DE INFORMACIÓN	11	5,994.95
VENTA ENGAÑOSA	6	1,211.35
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1,870.36
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,459.98
CUSTODIA DE BIEN	3	1,493.49
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	253.60
VICIO OCULTO	2	839.96
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,617.68
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>200,157.32</b>

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	265	115,621.40
ACUERDOS	62	28,039.17
RESOLUCIÓN	33	17,860.43
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	1,045.30
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>162,566.30</b>

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

*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 DE DECISIÓN DE QUEJAS**

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	96
AUDIOFOTO INTERNACIONAL	50
MULTIMAX	26
PREIMER	25
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	16
HOMETEK	13
MULTIMAX PACIFICO, S. A.	11
CASA GALA	10
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	10
ELEKTRA PANAMA, S.A.	8
PHOTURA	8
E - VISION, S.A.	6
RODELAG, S.A.	5
ELECKTRA	4
FOTO SONIDO	4
GRUPO W, S.A.	4
PANACINE	4
SONYTEC	4
SOUND N MUSIC	4
CENTRAL ELECTRONICS	3
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
ELECTRÓNICA HONG KONG	3
GULKAVI, S.A.	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A	3
JACKIE AUDIO VIDEO	3
MULTI HOGAR	3
DOIT CENTER	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ELECTRONICS, S.A.	2
GRUPOS DRAGON, S.A.	2
HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER	2
INVENCIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
MARTIN E HIJOS, S.A.	2
MAX VISION	2
MD ELECTRONIC, S.A.	2
REFCO	2
TECH & HOUSE S.A.	2
UNICA	2
113 INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
Aidy Shop	1
ALMACEN UNICA	1
ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERÍA CALIDONIA	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
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	1
DIASA	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DIGITAL CITY	1
DIGITAL HOGAR	1
EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA CHINA, S.A.	1
ELECTRONICA FRANK WILL	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELECTRONICA TECNIMAX	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE-HOGAR	1
GLOBAL CELL	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES BRUES	1
INVERSIONES LEYS, S. A.	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	1
LUMICENTRO	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MEGA VARIEDADES	1
MICROMAC, S.A.	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MULTIMAX/TECNOTEK	1
NOVEDADES EMOVIL	1
PACOSA	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
PHOTOVISION	1
POWER PHONE	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
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	133	26,945.90
MERCANCÍA DEFECTUOSA	17	3,188.02
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	2,299.32
FALTA DE INFORMACIÓN	6	1,086.90
CUSTODIA DE BIEN	3	1,027.94
ANULACIÓN DE CONTRATO	2	51.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	279.04
RESCINDIR CONTRATO	2	59.94
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>34,939.05</b>

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

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	118	18,394.48
ACUERDO	28	5,991.92
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	670.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,050.68
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>26,107.08</b>

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

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**

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICEL	10
STAR MOBILE	9
DIGICEL	7
MOVIL PHONE, S. A.	7
GLOBAL MOBILES	6
CLARO PANAMÀ, S.A	5
DRAGON CELL	5
AUTENTICA ELECTRONIC	4
CABLE & WIRELESS	4
CELULAR ANGELINA, S.A.	4
TECNI - CELL	4
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÀ	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELL PLUS	3
CELL SHOP	3
MANICELL	3
MULTI SHOP	3
ALMACEN MAX STORE	2
CELL CORPORATION	2
CELULAR COPY CENTER	2
CELULAR MOVIL Y MAS	2
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	2
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	2
ELECTRONICA TECNIMAX	2
ELECTRONICA UNIVERSO	2
FAST LINK ACCESORIOS	2
METRO MOVIL, S.A.	2
MOVILCOM	2
MULTI CELULAR # 1	2
MUNDO CELULAR	2
SMART CELULAR EVOLUTION	2
SONICEL	2
VENYAS 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 PHONE PANAMA INC	1
CELL PLANET	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULAR UNIVERSAL	1
CELULAR WORLD	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CELULARES & ACCESORIOS YEN FUI	1
CELULARES Y ACCESORIOS E-PHONE	1
CELULARES Y JOYERIA CALIDAD Y ECONOMÍA	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO DEL CELULAR	1
CITEK	1
CITY CELL	1
D`TALLES	1
Dr. CEL	1
ELY SHOP No. 3	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION IN	1
Galaxy Mobile	1
GANGA CELULAR	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
GSM & COMPUTER	1
GSM PANAMA, INC	1
HONG KONG COMPUTER	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
ITEKK CELULAR	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
Massa Electronic	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE PRO, S.A.	1
MOBIL SHOP	1
MOVIL SOL	1
MULTI STORE	1
MULTI MOVIL 88	1
MUNDO 6	1
MUNDO ELECTRONICO LBT	1
MUNDO FASHION	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.	1
PHONE SHOP	1
PLAZA LONG LONG	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CENTER	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	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
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	8,528.32
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	2,550.00
VICIO OCULTO	1	1,875.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	781.28
CUSTODIA DE BIEN	2	822.82
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	1,797.00
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>17,054.42</b>

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	15	8,153.44
ACUERDOS	8	3,642.54
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1,949.89
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>13,745.87</b>

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

*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**

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
AMERICAN EAGLE FURNITURE	2
CORPORACION ANCON, S.A.	2
MUEBLERÍA JAMAR	2
CENTRO COREMU, S.A.	1
COMERCILES LEILA	1
COMPAÑÍA HERMIDA ESTEVEZ,S.A.	1
EL LIBERTADOR	1
ELECTRA	1
HEMOCENTER	1
INDUSTRIAS EL CHANGUAL, S.A.	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
MUEBLES & MADERAS	1
MUEBLES BHANA	1
MULTI HOGAR	1
PANAMUEBLES, S.A.	1
PLAZA DON JOSE	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
RODELAG, S.A.	1
ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>20,907.09</b>

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

*Período: Enero - Julio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	4	2,579.93
DESISTIMIENTO	6	6,588.08
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	2,096.30
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>11,264.31</b>

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

*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**

**Período: Enero - Julio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	7,801.31
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
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>16,209.37</b>

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

**Período: Enero - Julio 2013**

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

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

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

**FUENTE:** ACODECO