



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

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

**Julio, 2014**



**Agosto, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	904	55.6	415.59	375,696.77
MERCANCÍA DEFECTUOSA	144	8.9	304.37	43,828.94
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	127	7.8	637.82	81,003.68
RESOLUCIÓN / CONTRATO	102	6.3	124.57	12,706.36
FALTA DE INFORMACIÓN	85	5.2	619.57	52,663.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	73	4.5	747.15	54,541.62
COBRO INDEBIDO	34	2.1	584.94	19,888.11
ANULACIÓN DE CONTRATO	34	2.1	243.01	8,262.38
CUSTODIA DE BIEN	32	2.0	479.99	15,359.56
DEVOLUCIÓN DE DINERO	24	1.5	527.74	12,665.87
VENTA ENGAÑOSA	20	1.2	554.61	11,092.20
DAÑO Y PERJUCIO	14	0.9	692.80	9,699.20
VICIO OCULTO	13	0.8	1,534.97	19,954.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	0.6	257.21	2,314.93
RESCINDIR CONTRATO	6	0.4	442.44	2,654.65
NOTA DE CRÉDITO	3	0.2	608.20	1,824.60
ABONO RETENIDO	1	0.1	200.00	200.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.1	0.00	0.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,627</b>	<b>100.0</b>	<b>445.82</b>	<b>725,356.66</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	479	30.4	417.80	200,124.43
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	179	11.3	419.70	75,125.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	171	10.8	303.90	51,966.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	142	9.0	341.23	48,454.02
ABANDONO	116	7.4	385.98	44,773.96
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	75	4.8	807.41	60,555.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	58	3.7	601.27	34,873.88
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	57	3.6	471.97	26,902.15
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	52	3.3	343.55	17,864.36
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	50	3.2	613.46	30,673.10
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	46	2.9	502.47	23,113.49
RESOLUCIÓN/REPARAR	41	2.6	643.32	26,376.29
ACUERDO/REEMPLAZO	36	2.3	248.27	8,937.87
ACUERDO	22	1.4	303.79	6,683.35
RESOLUCIONES/VARIOS	22	1.4	714.09	15,709.91
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	0.8	261.57	3,400.42
ACUERDO/REPARACIÓN	11	0.7	495.15	5,446.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.2	913.65	2,740.96
ACUERDO/AUDIENCIA	2	0.1	128.39	128.39
DECLARA RESUELTO	2	0.1	209.00	417.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.1	14.99	14.99
<b>TOTALES</b>	<b>1,578</b>	<b>100.0</b>	<b>433.92</b>	<b>684,284.23</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 07-08-14. Estos datos se actualizan después del 30 de agosto de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13; pero cerradas en el 2014, 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 2014**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	394
Celulares	244
Almacén por Departamentos	139
Mueblería/Equipo Electrónico	116
Telefonía	100
Inmobiliarias	87
TV por Cable	75
Repuestos y Reparaciones (No autos)	38
Repuestos para autos	28
Hoteles o Planes Vacacionales	27
Internet	26
Mueblerías	26
Almacén de Ropa y Calzados	21
Decoración	21
Agencia de autos	19
Computadoras	19
Otros	19
Agencias de Viajes	16
Ópticas	16
Joyería/Relojerías	15
Talleres de Reparación de Autos	15
Clinicas	12
Alquiler de Autos	10
Supermercados	9
Materiales de Construcción	9
Agencia de Motos	9
Servicios Profesionales	7
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	6
Lavanderías o Lavamáticos	6
Escuelas/Colegio	6
Alarmas	5
Lineas Aéreas	5
Videojuegos	5
Venta de Colchones	5
Estaciones de Gasolinas	4
Transporte (Fletes o similares)	4
Venta de Autos Usados	4
Ventas por TV	4
Funerarias	4
Eventos Artísticos	4
Bienes y Raíces	4
Farmacias	3
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Fábricas de Muebles	3
Remodelación	3
Constructoras	2
Envío de Dinero	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	2
Comunicaciones e Internet	2
Sederías	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Armas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Courrier	1
Equipo Médico	1
Agencia de Cobro	1
Dentista	1
Servicio de Intermediación	1
Universidades	1
Cursos Varios	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Agroquímicos	1
<b>Total</b>	<b>1,627</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Julio 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	21,950.86
FALTA DE INFORMACIÓN	17	14,890.75
COBRO INDEBIDO	14	14,109.63
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	11,246.23
VICIO OCULTO	8	14,387.29
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	4,343.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,668.65
NOTA DE CRÉDITO	1	1,458.60
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	425.00
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>91,407.01</b>

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

*Período: Enero - Julio 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	33	26,601.71
RESOLUCIONES	13	19,893.97
ACUERDO	12	10,992.52
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,189.33
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>59,677.53</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 11-08-14. Estos datos se actualizan después del 30 de agosto 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Julio 2014*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
CANAAN DEVELOPMENT	5
HATO PINTADO HILL, S.A.	3
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	3
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S/A.	2
PROCASA SOPHIA, S.A.	2
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPELNT INC	1
ARAZI INVESTORS INC.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCTORA CHS, S.A.	1
CONCAPITAL CORP	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES	1
HERMANOS 4, S.A.	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENEZIA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRALJAN, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
IRE BUSINESS & TRAVEL, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENT INC., S.A.	1
KARSA S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
N TIERRA S.A.	1
MOAB CORPORATION	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A. Y VIVIENDAS DE PRIMERA, S.	1
VILLAS DEL BOSQUE, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Julio 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	286	148,340.69
MERCANCÍA DEFECTUOSA	78	28,503.46
FALTA DE INFORMACIÓN	10	3,779.16
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	4,210.38
CUSTODIA DE BIEN	5	2,546.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,781.98
VICIO OCULTO	2	2,144.29
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
NOTA DE CRÉDITO	1	210.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
<b>TOTAL</b>	<b>394</b>	<b>191,708.09</b>

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

*Período: Enero - Julio 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	261	114,780.22
ACUERDOS	90	38,971.37
RESOLUCIÓN	51	34,122.56
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	4,071.09
<b>TOTAL</b>	<b>412</b>	<b>191,945.24</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 30 de agosto 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.*

**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 - Julio 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	71
AUDIO FOTO	50
MULTIMAX	39
HOMETEK	18
DOIT CENTER	17
E - VISION	14
MULTITEK PACIFICO	13
CASA GALA	12
UNICA	12
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	11
CASA CONFORT, S. A.	9
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	9
RODELAG	7
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	5
PHOTURA	5
PREMIER UNIVERSE, S.A.	5
SONYTEC	5
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	4
DIGITAL CITY	4
ELEKTRA PANAMA, S.A.	4
FOTO SONIDO	4
PANACINE	4
CONFORT	3
MAX VISION	3
SMART CENTER	3
TECH & HOUSE	3
ALMACÉN LEY'S	2
CITY MUEBLES	2
PLATINA CENTRO DE DISTRIBUCION	2
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	2
Smart Buy Electronic	2
SOUND N MUSIC	2
WEIWEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
Autentica Electronics	1
BAYSIDE BRUSH	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
ELECTRONICA NEW AMERICA	1
EMET GROUP, S.A.	1
EVICEN	1
Ferre Hogar	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUI	1
HONG KONG COMPUTER	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
KOMEX INTERNATIONAL, S.A.	1
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MUEBLERIA CREDITOS LOLOTA, S.A.	1
MULTI ELECTROMUEBLES	1
Mundo Celular, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA NETBUY	1
PENSA	1
PUNTO G	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, S.A.	1
Samsung	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>394</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	199	38,942.62
MERCANCÍA DEFECTUOSA	21	3,588.48
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	2,692.56
CUSTODIA DE BIEN	6	1,475.69
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,565.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	238.10
VENTA ENGAÑOSA	2	67.39
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	110.00
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>48,836.00</b>

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

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	134	25,993.79
ACUERDOS	62	14,831.49
RESOLUCIONES	12	2,899.10
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,564.34
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>45,288.72</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Julio 2014*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	10
MOVIL PHONE, S.A.	10
XPRESS CELL	7
CELL SHOP	5
DOMINO CELL	5
MOVISTAR (TELEFONICA MOVILES DE PANAMA, S.A.)	5
STAR MOBILE	5
TECNI CELL	5
DIGICEL	4
DRAGON CELL	4
GSM MOVIL	4
METRO MOVIL, S.A.	4
MULTI STORE	4
Aidy Shop	3
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	3
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELL PHONE	3
CELULARES ANGELINA	3
CITY MOVIL	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
ELECTRONICA Surtimax	3
GLOBAL MOBILES ITC	3
GLORIA CHUNG (Y D.MOVIL)	3
SMART CENTER	3
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	3
ALMACEN MAX STORE	2
CABLE & WIRELESS	2
CELULAR OUTLET	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
FASHION CELL	2
INTERMOVIL Y JOYERIA	2
KING MOVIL	2
MEGA MOVIL, S.A.	2
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	2
MOVIL STOP	2
MOVIL TECH E INTERNET	2
Multi Shop	2
PRO - CELL	2
SERVICIOS GENERALES FAMA FM, S.A.	2
SMART MOBILES HD	2
SONICEL	2
TECHSAFE THE MP3 STORE	2
VENTANAS PHONE MOI	2
Y D MOVIL	2
Jin Xu Shop	1
ALMACENLUCKY	1
ALMACEN UNIVERSAL	1
ALMACEN IN	1
AGROPECUARIA AZUERO	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1
ALMACÉN DINAR	1
ALMACEN HELEN	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN STHEFY	1
Almacén Y Abarrotería El Machetito	1
BB SOLUTION'S	1
Beatex Mobile	1
BEAUTY CELL MODER	1
BST TECH INC.	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL NUMBER ONE	1
CELL NUMBER ONE E INTERNET	1
CELL PLUS	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELLCORP INTERNATIONAL PANAMA, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CELNAN INTERNACIONAL, S.A. ( DIGICEL )	1
CELTRONIC	1
CELU OPTIONS	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR STORE 3	1
Celulares Celbem	1
Celulares Jinxu Shop	1
CELULARES LUCKY	1
CELULARES SANG	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUOPTIONS	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
COMPUTER & CELULARES	1
CUBIX	1
DIGITAL CELL	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA PLANET	1
Electrónica Technimax	1
EPAGO INTERNACIONAL, INC	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GLOBAL CELL	1
HAILEY MOVIL	1
HONG KONG COMPUTER	1
I-STORE PANAMA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LA CASA DEL CELULAR	1
LEA RAPID CELL	1
M.K. MOVIL	1
METRO CELL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERIA	1
MOBIL PRO, S.A.	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL RCL	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECHNOLOGY	1
MUEBLERIA Y JOYERIA CENTROAMERICANA, S.A.	1
Multi.Line	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NETWORK ENTERPRISE	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
ROCK CITY	1
SERVINET.COM LA VIA Nº 1	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART PHONE	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTTEC, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECH CELL	1
The Koquis Celular	1
THE KOQUIS CELULAR	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
TOP TECH ELECTRONIC CO, S.A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>

FUENTE: ACÓDECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	20	12,254.84
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	933.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>16,509.70</b>

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

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	15	11,291.75
ACUERDOS	5	4,172.80
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>16,829.95</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.**

**Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.**

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CASA CONFORT	4
EP FURNITURE	2
JAMAR	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
COREMUSA	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	1
EL MACHETAZO	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IDEAKIDS, S.A.	1
IMPLOSA IMPORTADORA DE PLOMERIA, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
VARIEDADES LA POLLERA	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MUEBLERIA CREDITOS LOLITA	1
MUEBLERÍA JAMAR	3
MULTI HOGAR	1
TEMPO DESIGN INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>
<b>FUENTE: ACODECO</b>	

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	2,129.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3,804.92</b>

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

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
DESISTIMIENTO	9	10,821.06
ACUERDO	3	5,260.90
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>16,081.96</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.

**FUENTE:** ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Julio 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,567.07
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	961.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
COBRO INDEBIDO	1	82.26
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
CUSTODIA DE BIEN	1	212.53
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>10,702.15</b>

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

*Período: Enero - Julio 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	9	4,351.94
RESOLUCIONES	3	1,758.63
ACUERDO	1	45.84
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>6,156.41</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13; pero cerradas en el 2014.*

**FUENTE: ACODECO**

