



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

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

**Junio 2013**



**Julio, 2013**

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

**Período: Enero - Junio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	883	56.0	443.72	391,807.03
MERCANCÍA DEFECTUOSA	159	10.1	320.59	50,973.40
FALTA DE INFORMACIÓN	94	6.0	590.09	55,468.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	88	5.6	534.86	47,067.72
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	87	5.5	831.21	72,315.14
RESOLUCIÓN / CONTRATO	64	4.1	63.31	4,051.70
DAÑO Y PERJUCIO	34	2.2	756.83	25,732.14
COBRO INDEBIDO	28	1.8	354.88	9,936.71
CUSTODIA DE BIEN	28	1.8	559.55	15,667.44
DEVOLUCIÓN DE DINERO	24	1.5	541.41	12,993.78
ANULACIÓN DE CONTRATO	23	1.5	297.09	6,833.08
VENTA ENGAÑOSA	21	1.3	477.83	10,034.52
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	18	1.1	337.71	6,078.86
VICIO OCULTO	13	0.8	1,254.74	16,311.66
RESCINDIR CONTRATO	8	0.5	75.00	600.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	0.1	300.80	601.60
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	0.1	1,120.00	1,120.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	331.71	331.71
<b>TOTALES</b>	<b>1,576</b>	<b>100.0</b>	<b>461.88</b>	<b>727,925.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Junio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	541	39.9	392.89	212,553.65
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	191	14.1	362.00	69,141.83
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	122	9.0	335.19	40,892.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	98	7.2	323.23	31,676.97
ABANDONO	85	6.3	413.41	35,140.14
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	52	3.8	592.32	30,800.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	3.1	478.02	20,076.93
ACUERDO	41	3.0	226.49	9,286.22
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	33	2.4	747.48	24,666.96
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	28	2.1	608.83	17,047.37
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	28	2.1	675.43	18,911.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	22	1.6	394.14	8,671.00
ACUERDO/REEMPLAZO	20	1.5	492.32	9,846.49
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	1.0	401.19	5,215.49
RESOLUCIÓN/REPARAR	12	0.9	809.85	9,718.24
RESOLUCIONES/VARIOS	10	0.7	400.64	4,006.35
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>1,355</b>	<b>100.0</b>	<b>408.50</b>	<b>553,510.80</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 09-07-13. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2013**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	363
Almacén por Departamentos	230
Celulares	149
Mueblería/Equipo Electrónico	123
Telefonía	91
TV por Cable	54
Inmobiliarias	51
Repuestos y Reparaciones (No autos)	35
Repuestos para autos	32
Almacén de Ropa y Calzados	30
Otros	28
Constructoras	26
Mueblerías	24
Agencia de autos	23
Hoteles o Planes Vacacionales	23
Talleres de Reparación de Autos	23
Joyería/Relojerías	19
Agencias de Viajes	15
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	14
Computadoras	13
Supermercados	13
Agencia de Motos	13
Venta de Autos Usados	12
Ópticas	12
Decoración	11
Universidades	11
Servicios Profesionales	11
Escuelas/Colegio	10
Clínicas	8
Bienes y Raíces	8
Internet	7
Materiales de Construcción	7
Alquiler de Autos	6
Alarmas	5
Estaciones de Gasolinas	5
Lavaderías o Lavamáticos	5
Farmacias	5
Videojuegos	4
Bancos	3
Transporte (Fletes o similares)	3
Útiles de Oficinas	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Servicio de Intermediación	3
Venta de Colchones	3
Remodelación	3
Estudios de Fotografías	2

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Herrerías	2
Comunicaciones e Internet	2
Líneas Aéreas	2
Ventas por TV	2
Courier	2
Funerarias	2
Servicios de Grúas	2
Cursos Varios	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Casa de Empeño	1
Envío de Dinero	1
Financieras	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Restaurantes/Fondas	1
Salon de Belleza	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Agencia de Cobro	1
Dentista	1
Fábricas de Muebles	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
<b>Total</b>	<b>1,576</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Junio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	21,097.24
FALTA DE INFORMACIÓN	10	7,131.46
VICIO OCULTO	8	11,918.48
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6	4,266.92
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	7,345.43
COBRO INDEBIDO	2	3,022.72
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	720.00
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>56,636.52</b>

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

*Período: Enero - Junio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	20	20,137.35
ACUERDO	5	2,620.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,742.95
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>24,500.30</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.

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 - Junio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.	4
ADCO HABITAD	3
CJ BROKERS	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
MYSTIC TOWN, 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 LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, 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 PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
JOSE LUIS GONZALEZ URRIOLA	1
MEGA LAND INVESTMENT INC	1
MEGA LIVING REALTY	1
MI VIVIENDA, S. A.	1
PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP.	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S. A.	1
REY 4, S. A.	1
SUCASA	1
VIVIENDA DE PRIMERA	1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Junio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	275	142,910.59
FALTA DE INFORMACIÓN	10	5,731.95
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	1,870.36
VENTA ENGAÑOSA	4	697.37
CUSTODIA DE BIEN	3	1,493.49
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,617.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	514.95
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	331.71
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	253.60
VICIO OCULTO	2	839.96
MERCANCÍA DEFECTUOSA	56	19,493.04
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>175,754.70</b>

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

*Período: Enero - Junio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	226	98,776.07
ACUERDOS	54	24,122.97
RESOLUCIÓN	29	16,092.19
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>138,991.23</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.*

*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 - Junio 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	81
AUDIO FOTO	48
MULTIMAX	28
PREIMER	21
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	13
HOMETEK	11
MULTITEK PACIFICO, S.A.	8
CASA GALA	7
Centro de Agencias, S.A.	5
E VISION, S.A.	5
ELEKTRA	5
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	4
ELECTRA	4
PANACINE	4
PHOTURA AUDIO - VIDEO	4
RODELAG, S.A.	4
SOUND N MUSIC	4
ELECTRÓNICA HONG KONG	3
GRUPO W, S.A.	3
Multi Hogar	3
PHOTURA INTERNACIONAL, S.A.	3
Central Electronics	2
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
FOTO SONIDO	2
GRUPO DRAGON, S.A.	2
HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER	2
JACKIE AUDIO VIDEO	2
MAX VISION	2
REFCO	2
UNICA	2
113 INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
Aidy Shop	1
ALMACÉN 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
CENTRAL ELECTRONICS	1
CENTRO COREMUSA, S.A.	1
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	1
DIASA	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL HOGAR	1
DOIT CENTER	1
EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
Electrodomesticos Outley Corp.	1
ELECTRONICA AMERICA	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
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
ELEKTRA PANAMA, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
EVICION S.A	1
FotoSonido	1
GLOBAL CELL	1
GULKAVI, S.A.	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES BRUES	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S. A.	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A,	1
Jackie Audio Video	1
LUMICENTRO	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MD ELECTRONIC, S.A.	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MEGA VARIEDADES	1
MICROMAC, S.A.	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
Novedades Emovil	1
PACOSA	1
PANAMA SELLERS, S.A.	1
PHOTOVISION	1
PHOTURA, AUDIO - VIDEO	1
POWER PHONE	1
SAMBORNS PANAMA, S.A.	1
SAMSUNG	1
SANKEY	1
SERVICENTRO AUDIOVISIÓN,S.A	1
SMART CENTER	1
SONAM'S ALBROOK	1
SONICEL	1
SONYTEC	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
TECH & HOUSE	1
Tecno Yasel	1
TECNOTEK	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	113	22,279.11
MERCANCÍA DEFECTUOSA	15	3,007.10
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	2,068.47
FALTA DE INFORMACIÓN	6	1,086.90
CUSTODIA DE BIEN	3	1,027.94
ANULACIÓN DE CONTRATO	2	51.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	32.99
RESCINDIR CONTRATO	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>29,554.50</b>

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

**Período: Enero - Junio 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	95	15,270.51
ACUERDO	27	4,659.57
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	1	670.00
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>20,600.08</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.**

**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 - Junio 2013*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	10
STAR MOBILE	8
MOVIL PHONE, S. A.	7
CABLE & WIRELESS PANAMÁ	4
DIGICELL	4
DRAGON CELL	4
CLARO PANAMA, S.A.	4
AUTENTICA ELECTRONIC	3
CELL PLUS	3
MANICELL	3
MULTI SHOP	3
MUNDO CELULAR	3
TECNI CELL	3
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ S.A.	3
SMART CELULAR EVOLUCION	2
CELL CORPORATION	2
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	2
CELL SHOP	2
CELULAR COPY CENTER	2
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	2
CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.	2
ELECTRONICA UNIVERSO	2
FAST LINK ACCESORIOS	2
GLOBAL MOBILES	2
SONICEL	2
CELULAR MOVIL Y MAS	2
ALMACEN ESPERANZA	1
ALMACEN MAX STORE	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 PHONE PANAMA INC	1
CELL PLANET	1
CELULAR ANGELINA, S.A.	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULAR WORLD	1
CELULARES & AACESORIOS YEN FUI	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES Y ACCESORIOS E-PHONE	1
CELULARES Y JOYERIA CALIDAD Y ECONOMIA	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO DEL CELULAR	1
CITEK	1
CITY CELL	1
D TALLÉS	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DR. CEL	1
ELY SHOP No. 3	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION IN	1
GALAXY MOBILE	1
GANGA 6	1
GLOBAL MOBILE XPRESS	1
GLOBAL MOBILES ITC PANAMA	1
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
GSM & COMPUTER	1
HONG KONG COMPUTER	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
ITEKK CELULAR	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE HOME 2	1
MOVIL SOL	1
MOVILCOM	1
MULTI 6 INC, S.A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
MULTI STORE	1
MULTI MOVIL 88	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
STAR MOBILE	1
SUPER MOVIL	1
THE KOQUIS CELULAR	1
TODO MÓVIL	1
UNIMOBIL	1
VENTAS Y REPARACIONES DIGITAL LAS TABLAS	1
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YIYTEC COMPUTER, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Junio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	7,592.09
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>24</b>	<b>16,118.19</b>

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

*Período: Enero - Junio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	11	5,765.99
ACUERDO	6	3,067.54
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	1	1,875.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>10,708.53</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.*

*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 - Junio 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
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
PANAMUEBLES, S.A.	1
Plaza Don José	1
QUATTRO MODERN LIVING	1
RODELAG, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Junio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	9,879.63
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	3,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3	5,405.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>18,464.63</b>

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

*Período: Enero - Junio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO	5	4,676.23
DESISTIMIENTO	4	4,263.43
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>8,939.66</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.

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 - Junio 2013*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	7,801.31
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	79.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
VICIO OCULTO	1	180.00
FALTA DE INFORMACIÓN	4	1,452.40
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 - Junio 2013*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	10	6,604.19
ACUERDO	7	3,008.38
RESOLUCIONES	5	3,951.53
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>13,564.10</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 25-07-13.*

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

**FUENTE: ACODECO**