



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

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

Noviembre 2012



Diciembre, 2012

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

Periodo: 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-Nov-12 | 2,090 | 1,061,467.95 |

© Datos revisados.

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

Periodo: 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-Nov-12 | 1,771 | 831,107.66 |

© Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

| Actividad | No. Quejas |
|---|-------------------|
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos | 451 |
| Celulares | 181 |
| Mueblería/Equipo Electrónico | 176 |
| Almacén por Departamentos | 162 |
| Telefonía | 160 |
| Otros | 126 |
| TV por Cable | 75 |
| Inmobiliarias | 60 |
| Repuestos y Reparaciones (No autos) | 58 |
| Constructoras | 57 |
| Bienes ty Raices | 45 |
| Talleres de Reparación de Autos | 42 |
| Repuestos para autos | 39 |
| Agencias de Viajes | 35 |
| Almacén de Ropa y Calzados | 35 |
| Hoteles o Planes Vacacionales | 29 |
| Agencia de autos | 28 |
| Joyería/Relojerías | 25 |
| Computadoras | 21 |
| Venta de Autos Usados | 21 |
| Servicios Profesionales | 18 |
| Escuelas/Colegio | 16 |
| Universidades | 16 |
| Supermercados | 15 |
| Clínicas | 14 |
| Ferreterías, Materiales de Construcción o similares | 14 |
| Alquiler de Autos | 13 |
| Mueblerías | 13 |
| Ópticas | 12 |
| Estaciones de Gasolinas | 11 |
| Lavaderías o Lavamáticos | 11 |
| Distribuidoras e Importadoras | 10 |
| Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc) | 9 |
| Ventas por TV | 9 |
| Venta de Colchones | 8 |
| Agencia de Motos | 8 |
| Internet | 7 |
| Líneas Aéreas | 6 |
| Centros de Estéticas | 5 |
| Videojuegos | 4 |
| Farmacias | 4 |
| Sederías | 4 |
| Materiales de Construcción | 3 |
| Courrier | 3 |
| Decoración | 3 |
| Zapaterías | 3 |
| Casa de Empeño | 2 |
| Funerarias | 2 |
| Útiles de Oficinas | 2 |
| Servicios de Ambulancias | 2 |
| Dentista | 2 |
| Cursos Varios | 2 |
| Cursos de Inglés/Vta Material Didactico | 1 |
| Envío de Dinero | 1 |
| Herrerías | 1 |
| Comunicaciones e Internet | 1 |
| Transporte (Fletes o similares) | 1 |
| Panaderías/Refresquerías | 1 |
| Salón de Belleza | 1 |
| Imprentas | 1 |
| Eventos Artísticos | 1 |
| Librerías | 1 |
| Fábricas de Muebles | 1 |
| Servicios Eléctricos | 1 |
| Escuela de Manejo | 1 |
| Total | 2,090 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 1,162 | 55.6 | 495.92 | 576,256.32 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 185 | 8.9 | 515.13 | 95,299.22 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 180 | 8.6 | 508.54 | 91,537.74 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 163 | 7.8 | 732.22 | 119,351.38 |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO | 121 | 5.8 | 77.89 | 9,424.26 |
| DAÑOS Y PERJUICIOS | 57 | 2.7 | 815.70 | 46,494.77 |
| VENTA ENGAÑOSA | 52 | 2.5 | 570.27 | 29,653.99 |
| COBRO INDEBIDO | 44 | 2.1 | 415.11 | 18,264.88 |
| ANULACIÓN DE CONTRATOS | 37 | 1.8 | 284.42 | 10,523.45 |
| VICIOS OCULTOS | 27 | 1.3 | 1,368.14 | 36,939.82 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 19 | 0.9 | 545.61 | 10,366.68 |
| CUSTODIA DE BIENES | 17 | 0.8 | 501.08 | 8,518.31 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 14 | 0.7 | 351.15 | 4,916.04 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 10 | 0.5 | 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 | 2,090 | 100.0 | 507.88 | 1,061,467.95 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 517 | 29.2 | 509.87 | 263,602.96 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 254 | 14.3 | 418.14 | 106,206.66 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 247 | 13.9 | 393.63 | 97,226.95 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 151 | 8.5 | 310.55 | 46,893.02 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 134 | 7.6 | 421.28 | 56,450.87 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 89 | 5.0 | 615.67 | 54,794.94 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 77 | 4.3 | 488.37 | 37,604.41 |
| ABANDONO | 73 | 4.1 | 353.75 | 25,823.65 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 63 | 3.6 | 541.25 | 34,099.03 |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 53 | 3.0 | 778.73 | 41,272.46 |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO | 42 | 2.4 | 617.27 | 25,925.24 |
| RESOLUCIÓN/REPARAR | 32 | 1.8 | 674.10 | 21,571.07 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 23 | 1.3 | 444.78 | 10,229.95 |
| 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 |
| TOTALES | 1,771 | 100.0 | 469.29 | 831,107.66 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-12-12. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2012.

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 - Noviembre 2012

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B./.) |
|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 401 | 237,390.77 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 24 | 10,932.69 |
| VENTA ENGAÑOSA | 8 | 6,669.26 |
| 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 PERJUCIOS | 2 | 801.49 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 2 | 1,566.19 |
| TOTAL | 451 | 265,764.86 |

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

Período: Enero - Noviembre 2012

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B./.) |
|------------------------------------|-------------------|---------------------|
| DESISTIMIENTO | 143 | 88,603.34 |
| ACUERDOS | 89 | 52,777.43 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 65 | 33,736.58 |
| RESOLUCIONES | 49 | 36,469.82 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 35 | 21,015.42 |
| ABANDONO | 14 | 8,171.71 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 13 | 5,857.74 |
| TOTAL | 408 | 246,632.04 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

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 - Noviembre 2012

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| PANAFOTO, S.A. | 116 |
| AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A. | 66 |
| HOMETEK | 38 |
| MULTIMAX | 23 |
| ELEKTRA PANAMA, S.A. | 15 |
| PREMIER UNIVERSE, S.A. | 14 |
| PANACINE | 13 |
| PHOTURA INTERNATIONAL | 13 |
| CENTRO DE AGENCIAS, S.A. | 11 |
| TECH & HOUSE | 10 |
| FOTO SONIDO | 9 |
| UNICA | 8 |
| ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP | 7 |
| MULTITEK PACIFICO, S.A. | 7 |
| SOUND N MUSIC | 7 |
| MACRO | 5 |
| RODELAG | 5 |
| 77 UNIVERSE, S.A. | 4 |
| ALMACEN 77 | 4 |
| CREDITOS Y SERVICIOS, 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 |
| E - VISION, S.A. | 3 |
| EL PALACIO COMERCIAL, S.A. | 3 |
| LEYS | 3 |
| DIASA | 2 |
| GRUPO W, S.A. | 2 |
| ROCK CITY | 2 |
| TECHSAFE MP3 STORE | 2 |
| 2011 CANADIAN, S.A. | 1 |
| ALTA CUCINE | 1 |
| ASTRO AUDIO | 1 |
| CASA GALA | 1 |
| CENTRAL ELECTRONICS | 1 |
| CENTRO DE SERVICIO ELECTRONICO | 1 |
| CLIMA 2000 | 1 |
| COMPANIA GOLY, S.A. | 1 |
| CORPORACION ANCON, 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 |
| GRUPO PROESSA | 1 |
| HI -TECH DIGITAL | 1 |
| INFINITY BUSINESS TRADERS INC | 1 |
| IMPORTADORA DISTRIBUIDORA PANACELL, S.A. | 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 |
| 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 | 451 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 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 PERJUCIOS | 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 - Noviembre 2012

| RESULTADOS* | QUEJAS | MONTO (B./) |
|------------------------------------|---------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 23 | 18,158.49 |
| ACUERDOS | 9 | 10,988.19 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 7 | 6,387.60 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 6 | 4,120.21 |
| RESOLUCIONES | 5 | 10,084.46 |
| TOTAL | 50 | 49,738.95 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-12-12.

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 - Noviembre 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 - Noviembre 2012

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 159 | 25,089.21 |
| 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 | 181 | 29,883.06 |

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

Período: Enero - Noviembre 2012

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|------------------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 52 | 9,493.16 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 30 | 4,892.61 |
| ACUERDOS | 27 | 5,966.54 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 24 | 3,588.10 |
| ABANDONO | 13 | 2,631.02 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 13 | 2,367.07 |
| RESOLUCIONES | 10 | 2,187.24 |
| TOTAL | 169 | 31,125.74 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

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 - Noviembre 2012

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|-------------------------------------|-------------------|
| MOVICELL | 20 |
| MOVIL PHONE S.A. | 12 |
| MUNDO CELULAR | 9 |
| ASTROS CELULAR | 6 |
| CELL PLUS | 5 |
| SMART-PHONE METROMALL, S.A. | 5 |
| TECNICELL, S.A. | 5 |
| CELL NUMBER ONE Y JOYERIA | 4 |
| GANGA.CELULAR | 4 |
| METRO MOVIL, S.A. | 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 |
| GMS MOVILES PANAMA | 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 |
| 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 CELULAR | 1 |
| CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A. | 1 |
| DISTRIBUIDORA TELEFONICA | 1 |
| ELECTRONICA MAX AUDIO | 1 |
| ELEKTRO-SAM # 1 | 1 |
| E-PAGO INTERNATIONAL, INC | 1 |
| ESTACIÓN MOVIL | 1 |
| FESTILANDIA | 1 |
| FIESTA MOVIL | 1 |
| GEEK STORE | 1 |
| GLOBAL CELL # 2 | 1 |
| GLOBAL MOBILE XPRESS | 1 |
| GLOBAL MOBILES MAGIC CELL | 1 |
| HAILEY MOVIL | 1 |
| INVERSIONES YH, S.A. | 1 |
| INTERMOVIL Y JOYERIA | 1 |
| LUXMARCHE | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|----------------------------------|-------------------|
| MANI CELL | 1 |
| MEGA MOVIL, S.A. | 1 |
| MI CELULAR, S.A. | 1 |
| MUNDO FASHION | 1 |
| MOVILES NET WORD DE PANAMÁ, S.A. | 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 |
| THE KOQUIS 6 | 1 |
| TALLER DE REPARACIÓN MOVIL | 1 |
| W BEST MOVIL | 1 |
| XPRESS CELL COMPUTER | 1 |
| YAYO ELECTRONICS | 1 |
| TOTAL | 181 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 3 | 1,823.86 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 3 | 2,150.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 2 | 1,381.29 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 2 | 2,170.70 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 1,360.00 |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA | 1 | 426.93 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 786.45 |
| TOTAL | 13 | 10,099.23 |

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

Período: Enero - Noviembre 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 | 1 | 450.00 |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 1 | 900.00 |
| TOTAL | 14 | 9,395.22 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

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 - Noviembre 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 |
| MUEBLERIA PANAMA | 1 |
| MUEBLES MIREYLYN | 1 |
| TOTAL | 13 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 11 | 17,801.94 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 3 | 3,250.00 |
| DAÑOS Y PERJUICIOS | 3 | 3,602.06 |
| COBRO INDEBIDO | 2 | 1,024.48 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 1 | 1,347.92 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 700.00 |
| TOTAL | 21 | 27,726.40 |

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

Período: Enero - Noviembre 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 13-12-12.

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 - Noviembre 2012

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 12 | 10,339.20 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 8 | 7,114.58 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | 3 | 574.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 74.89 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 754.17 |
| VICIOS OCULTOS | 1 | 1,398.58 |
| DAÑOS Y PERJUCIOS | 1 | 1,671.24 |
| TOTAL | 28 | 21,926.66 |

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

Período: Enero - Noviembre 2012

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|------------------------------------|-------------------|--------------------|
| ACUERDOS | 8 | 8,730.83 |
| 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 | 27 | 22,493.08 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

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

FUENTE: ACODECO