



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

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

**Noviembre 2013**



**Diciembre, 2013**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,575	55.1	443.87	699,090.43
MERCANCÍA DEFECTUOSA	325	11.4	334.80	108,810.21
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	161	5.6	560.25	90,200.78
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	158	5.5	911.97	144,090.49
RESOLUCIÓN / CONTRATO	147	5.1	103.17	15,165.92
FALTA DE INFORMACIÓN	146	5.1	543.28	79,318.32
DAÑO Y PERJUICIO	55	1.9	759.47	41,770.93
COBRO INDEBIDO	49	1.7	493.98	24,204.84
VENTA ENGAÑOSA	49	1.7	436.79	21,402.66
CUSTODIA DE BIEN	48	1.7	444.30	21,326.61
ANULACIÓN DE CONTRATO	43	1.5	237.64	10,218.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO	34	1.2	566.66	19,266.38
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	26	0.9	357.27	9,288.93
VICIO OCULTO	21	0.7	1,199.66	25,192.79
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>2,858</b>	<b>100.0</b>	<b>460.12</b>	<b>1,315,027.85</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	898	39.0	415.67	373,267.18
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	291	12.6	366.44	106,633.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	212	9.2	354.03	75,054.27
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	199	8.6	339.00	67,460.88
ABANDONO	150	6.5	407.44	61,115.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	77	3.3	506.21	38,978.42
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	75	3.3	543.01	40,725.46
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	57	2.5	402.19	22,924.86
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	56	2.4	587.02	32,873.31
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	55	2.4	730.31	40,166.85
ACUERDO	49	2.1	273.02	13,377.77
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	46	2.0	622.40	28,630.51
ACUERDO/REEMPLAZO	43	1.9	390.72	16,800.92
RESOLUCIÓN/REPARAR	28	1.2	602.40	16,867.20
RESOLUCIONES/VARIOS	26	1.1	396.39	10,306.13
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	17	0.7	358.50	6,094.44
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	0.3	536.17	3,753.16
ACUERDO/REPARACIÓN	6	0.3	417.33	2,503.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	0.3	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>2,301</b>	<b>100.0</b>	<b>417.84</b>	<b>961,459.57</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-12-13. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2013**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	682
Almacén por Departamentos	367
Celulares	292
Mueblería/Equipo Electrónico	230
Telefonía	185
TV por Cable	118
Inmobiliarias	100
Repuestos y Reparaciones (No autos)	69
Talleres de Reparación de Autos	52
Otros	51
Constructoras	49
Repuestos para autos	49
Almacén de Ropa y Calzados	44
Hoteles o Planes Vacacionales	44
Mueblerías	39
Joyería/Relojerías	36
Agencia de autos	32
Agencias de Viajes	31
Computadoras	26
Internet	21
Opticas	21
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	20
Supermercados	18
Venta de Autos Usados	17
Universidades	15
Agencia de Motos	14
Clínicas	13
Decoración	13
Escuelas/Colegio	13
Servicios Profesionales	13
Alquiler de Autos	11
Materiales de Construcción	11
Bienes y Raíces	11
Alarmas	9
Estaciones de Gasolinas	9
Farmacias	9
Lavaderías o Lavamáticos	8
Distribuidoras e Importadoras	8
Venta de Colchones	6
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	5
Videojuegos	5
Eventos Artísticos	5
Remodelación	5
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Comunicaciones e Internet	4
Lineas Aéreas	4

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Transporte (Fletes o similares)	4
Ventas por TV	4
Courrier	4
Útiles de Oficinas	4
Servicios de Grúas	4
Bancos	3
Casa de Empeño	3
Restaurantes/Fondas	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
Sederías	2
Almacén de Bicicleta	1
Armas	1
Envío de Dinero	1
Industrial	1
Almacén de Telas	1
Librerías	1
Servicios de Ambulancias	1
Curso de Computadora	1
Estacionamientos	1
Zapaterías	1
Reparación de Casas	1
Ventas por Internet	1
<b>Total</b>	<b>2,858</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	37	40,769.08
FALTA DE INFORMACIÓN	19	13,575.46
COBRO INDEBIDO	11	11,309.18
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	13,438.16
VICIO OCULTO	10	14,742.78
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	5,875.02
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2,528.15
VENTA ENGAÑOSA	1	1,150.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	1,134.27
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>104,522.10</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/)</b>
DESISTIMIENTO	43	40,393.35
ACUERDO	14	12,041.34
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,742.95
RESOLUCIONES	2	2,320.00
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>56,497.64</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 16-12-13.**

**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**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 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
PARIS HILTON, S.A.	4
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	4
DESARROLLO LAS MENDOZAS	3
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, 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
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
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSORCIO DE VIVIENDAS, S. A.	1
CIUDAD PACIFICA	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
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
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	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
PARQUE MEMORIAL LOS GUAYACANES, S.A.	1
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	1
PANAMEÑA DE PROYECTOS CORP.	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
REY 4, S. A.	1
UNHABITAT, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	483	244,177.10
MERCANCÍA DEFECTUOSA	148	57,406.06
FALTA DE INFORMACIÓN	12	6,003.51
VENTA ENGAÑOSA	10	2,474.92
CUSTODIA DE BIEN	7	2,385.37
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	2,191.32
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	2,459.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	2,915.41
VICIO OCULTO	4	4,424.48
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,617.68
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>	<b>326,055.83</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	387	173,840.00
ACUERDOS	94	47,934.30
RESOLUCIÓN	53	33,440.88
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	1,409.29
<b>TOTAL</b>	<b>541</b>	<b>256,624.47</b>

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

*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  
NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	167
AUDIO FOTO	60
MULTIMAX	50
PREMIER	29
ELEKTRA PANAMA, S.A.	25
AUDIOFOTO INTERNACIONAL	23
MULTITEK PACIFIC, S.A.	22
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	20
CASA GALA	17
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	17
HOMETEK	16
PHOTURA AUDIO - VIDEO	12
RODELAG, S.A.	11
E - VISION, S.A.	9
GRUPO W, S.A.	9
DOIT CENTER	8
DIGITAL CITY	7
GULKAVI, S.A.	7
PANACINE	7
FOTO SONIDO	6
ELECTRÓNICA HONG KONG	5
SOUND N MUSIC	5
CENTRAL ELECTRONICS	4
INVENCIÓNES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
JACKIE AUDIO VIDEO	4
MD ELECTRONIC, S.A.	4
SONYTEC	4
TECH & HOUSE	4
ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP	3
ELECTRONICA DIMPEL	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A	3
INVERSIONES LEY'S	3
MULTIHOGAR	3
UNICA	3
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
GRUPOS DRAGON, S.A.	2
HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER	2
LUMICENTRO	2
MACRO AUDIO VÍDEO Y MUEBLES (GULKAVI, S.A.)	2
MARTIN E HIJOS, S.A.	2
MASSA ELECTRONICS	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
RAENCO	2
REFCO	2
SONAM'S	2
TECNOTEK	2
113 INTERNATIONAL HARDWARE CORP	1
STEC	1
Aidy Shop	1
ALMACEN 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
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
CORPORACIÓN NIMICA, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DANIEL E. PITTI	1
DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES, INC.	1
DIASA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL ECKO, DIAMANTE CHIRICANO S.A.	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER, S.A.	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA 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
FERRE-HOGAR	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL SERVICE	1
GRUPO SPIEGEL, S.A.	1
HOMELECTRIX, S. A.	1
IMPORTADORA PRABACH, S.A.	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES BRUES	1
INVERSIONES MO & SONG, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.	1
MEGA ELECTRONIC CORP.	1
MEGA VARIIDADES	1
MICROMAC, S.A.	1
MOVI TECH (ELECTRONIC)	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUNDO COSTURA	1
NOVEDADES EMOVIL	1
NURY CENTER	1
PACOSA	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
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SONICEL	1
SUPER AUDIO	1
SUPER CENTRO EL FUERTE	1
SYSTEM STORE	1
TECNO YASEL	1
VISUALCOM	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
YOBEL TECHNOLOGIES INC	1
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	220	44,803.54
MERCANCÍA DEFECTUOSA	34	6,353.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	13	2,647.67
ANULACIÓN DE CONTRATO	7	179.30
FALTA DE INFORMACIÓN	6	1,086.90
CUSTODIA DE BIEN	5	1,669.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	931.73
COBRO INDEBIDO	1	30.00
VENTA ENGAÑOSA	1	320.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	0.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>	<b>58,022.69</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	171	27,871.17
ACUERDOS	52	8,623.75
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	9	1,933.68
RESOLUCIONES	9	2,823.14
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>41,251.74</b>

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

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**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DIGICEL	16
MOVICELL	14
MOVIL PHONE, S. A.	11
STAR MOBILE	9
CLARO PANAMA S.A.	8
CABLE & WIRELESS	7
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ	6
DRAGON CELL	5
ELECTRONICA TECNIMAX	5
MULTI SHOP	5
AUTEMTICA ELECTRONIC	4
CELL SHOP	4
CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.	4
ELY SHOP	4
MUNDO CELULAR	4
TECNI - CELL	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	3
CELL PLUS	3
CELULAR ANGELINA, S.A.	3
CELULARES INTERNACIONALES, S.A.	3
DOMINO CELL	3
GLOBAL MOBILES	3
GSM & COMPUTER	3
MUNDO FASHION	3
ALMACEN MAX STORE	2
BEAUTY CELL MODER	2
CELL CORPORATION	2
CELL TECH INC	2
CELULAR COPY CENTER	2
CELULAR MOVIL Y MAS	2
CELULAR UNIVERSAL	2
Gloria Chung Y D Mobil	2
EL MACHETITO	2
ELECTRONICA UNIVERSO	2
FAST LINK ACCESORIOS	2
GALAXY MOVIL	2
GLOBAL MOBILES MAGIC CELL	2
GRUPO DRAGON, S.A.	2
HON KONG STORE	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	1
3 JACC	1
ALMACEN ESPERANZA	1
ANDY S ELECTRONIC	1
ANDY SHOP	1
BROTEX MOBILE	1
BST TECH INC.	1
BBERRYS & ACCESORIES	1
CASA DE CELULAR INTERENT GENEROSO	1
CASA DE CELULARES LA PARADA	1
CELECTRONIC	1
CELL & ELECTRONIC	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CELL CONNETION	1
CELL MARKET LAS TABLAS	1
CELL NET	1
CELL PHONE PANAMA INC	1
CELL PLANET	1
CELL TOP	1
CELULAR CELBERN	1
CELULAR IN	1
CELULAR LUCKY	1
CELULAR TU Y YO	1
CELULAR WORLD	1
CELULARES & ACCESORIOS YEN FUI	1
CELULARES ANGELINA, S.A.	1
CELULARES IN	1
CELULARES JENXU SHOP	1
CELULARES RUS	1
CELULARES Y ACCESORIOS E-PHONE	1
CELULARES Y JOTERIA CALIDAD Y ECONOMIA	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO FASHION CELL	1
CENTRO DE CELULAR ERIC	1
CHINA MOVIL	1
CITEK	1
CITY CELL	1
GSM PANAMÁ INC	1
CITY MOVIL	1
GREEK STORE	1
COMPUTECH MOBIL	1
D TALLE	1
DIGITAL PHONE	1
DISTRIBUIDORA CELL MAX	1
DR CEL	1
ELECTRO SAM No. 2 Y CABLE AND WIRELESS	1
ELECTRONICA SURTIMAX	1
ELEKTRA	1
EPAGO INTERNATIONAL INC	1
FASHION 6	1
FASHION IN	1
GANGA CELULAR	1
GIFT CELL	1
GIGATECH, S.A.	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLOBAL MOVILES ITC PANAMA	1
GLOBAL VENTAS, S. A.	1
I TECH FASHION	1
INFINITY CELL SHOP	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES NOVERAMA	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
ITEKK CELULAR	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
MANICELL SUCURSAL 1	1
MEGA MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE CITY	1
MIHIR CORPORATION, S.A.	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOVIL EXPRESS	1
MOVIL FAST	1
MOVIL SOL	1
MOVIL STOP	1
MULTI MOVIL 88	1
MULTI STORE	1
MUNDO ELECTRONICO BT	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
NOVEDADES KING MOVIL	1
PHONE SHOP	1
PLAZA LONG LONG	1
PANACELL	1
PPA CENTER	1
PUNTO CELULAR	1
SEDERIA LA FLORECITA	1
SHOP MODA	1
Smart Phone Metromall S, A.	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CENTER	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
VENTAS DE CELULARES WEN	1
WEI WEI DIGITAL	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>292</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	27	15,156.47
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	1,100.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	2,550.00
VICIO OCULTO	1	1,875.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,364.43
CUSTODIA DE BIEN	2	822.82
FALTA DE INFORMACIÓN	1	700.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	1,797.00
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>25,365.72</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	19	10,821.83
ACUERDOS	12	5,807.66
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	2	1,949.89
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>18,579.38</b>

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

**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**

**NACIONAL**

*Período: Enero - Noviembre 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
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>39</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	14,820.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	7,100.00
FALTA DE INFORMACIÓN	3	5,405.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	180.00
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>27,505.69</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	7	7,936.00
ACUERDO	5	5,022.39
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	2,096.30
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>15,054.69</b>

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

**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**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	12,171.38
FALTA DE INFORMACIÓN	7	3,032.31
COBRO INDEBIDO	2	1,108.54
VICIO OCULTO	2	865.06
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	79.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,967.50
DAÑO Y PERJUCIO	1	2,500.00
TRASPASO (Papeles-Bienes)	1	1,120.00
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>22,844.41</b>

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	13	8,133.89
RESOLUCIONES	8	7,591.52
ACUERDO	6	2,733.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2,102.17
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>20,561.48</b>

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

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

**FUENTE: ACODECO**