



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

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

**Septiembre 2013**



**Octubre, 2013**

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

**Período: Enero - Septiembre 2013**

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>No. Quejas</b> | <b>% Quejas</b> | <b>Valor Promedio Quejas</b> | <b>Valor (B/.)</b>  |
|----------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 1,309             | 54.9            | 440.67                       | 576,839.07          |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA       | 258               | 10.8            | 315.66                       | 81,441.00           |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 139               | 5.8             | 893.65                       | 124,217.20          |
| FALTA DE INFORMACIÓN       | 128               | 5.4             | 558.04                       | 71,429.68           |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 126               | 5.3             | 552.81                       | 69,653.50           |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO      | 121               | 5.1             | 92.39                        | 11,179.15           |
| DAÑO Y PERJUICIO           | 50                | 2.1             | 732.35                       | 36,617.72           |
| COBRO INDEBIDO             | 42                | 1.8             | 385.20                       | 16,178.49           |
| CUSTODIA DE BIEN           | 42                | 1.8             | 448.86                       | 18,852.28           |
| VENTA ENGAÑOSA             | 41                | 1.7             | 405.47                       | 16,624.17           |
| ANULACIÓN DE CONTRATO      | 38                | 1.6             | 266.23                       | 10,116.67           |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO       | 31                | 1.3             | 501.56                       | 15,548.28           |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 24                | 1.0             | 369.67                       | 8,871.98            |
| VICIO OCULTO               | 19                | 0.8             | 1,252.73                     | 23,801.78           |
| RESCINDIR CONTRATO         | 13                | 0.5             | 216.60                       | 2,815.85            |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO     | 2                 | 0.1             | 300.80                       | 601.60              |
| 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>2,385</b>      | <b>100.0</b>    | <b>455.37</b>                | <b>1,086,058.42</b> |

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Septiembre 2013**

| <b>RESULTADOS</b>                         | <b>No. Quejas</b> | <b>% Quejas</b> | <b>Valor Promedio Quejas</b> | <b>Valor (B/.)</b> |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO                             | 808               | 39.5            | 417.68                       | 337,483.13         |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO        | 271               | 13.2            | 370.74                       | 100,469.46         |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS               | 175               | 8.5             | 364.63                       | 63,809.63          |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN                  | 167               | 8.2             | 333.00                       | 55,610.56          |
| ABANDONO                                  | 137               | 6.7             | 400.10                       | 54,814.34          |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL                 | 69                | 3.4             | 530.25                       | 36,587.41          |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 61                | 3.0             | 518.64                       | 31,637.32          |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN                     | 52                | 2.5             | 684.44                       | 35,591.00          |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN           | 48                | 2.3             | 624.65                       | 29,983.09          |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO            | 47                | 2.3             | 421.44                       | 19,807.73          |
| ACUERDO                                   | 45                | 2.2             | 235.80                       | 10,610.84          |
| RESOLUCIÓN/REEMPLAZO                      | 43                | 2.1             | 633.74                       | 27,250.88          |
| ACUERDO/REEMPLAZO                         | 39                | 1.9             | 400.01                       | 15,600.40          |
| RESOLUCIÓN/REPARAR                        | 25                | 1.2             | 630.23                       | 15,755.65          |
| RESOLUCIONES/VARIOS                       | 25                | 1.2             | 403.65                       | 10,091.13          |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN                        | 15                | 0.7             | 354.03                       | 5,310.44           |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN           | 7                 | 0.3             | 536.17                       | 3,753.16           |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN     | 6                 | 0.3             | 618.72                       | 3,712.31           |
| ACUERDO/REPARACIÓN                        | 5                 | 0.2             | 404.79                       | 2,023.97           |
| 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>2,048</b>      | <b>100.0</b>    | <b>419.98</b>                | <b>860,115.38</b>  |

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-10-13. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 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 - Septiembre 2013**

| <b>Actividad</b>                                    | <b>No. Quejas</b> |
|---|-------------------|
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos              | 544               |
| Almacén por Departamentos                           | 326               |
| Celulares   | 239               |
| Mueblería/Equipo Electrónico                        | 187               |
| Telefonía   | 153               |
| TV por Cable  | 96                |
| Inmobiliarias                                       | 76                |
| Repuestos y Reparaciones (No autos)                 | 56                |
| Otros   | 47                |
| Constructoras                                       | 45                |
| Repuestos para autos                                | 44                |
| Almacén de Ropa y Calzados                          | 42                |
| Hoteles o Planes Vacacionales                       | 37                |
| Mueblerías  | 37                |
| Talleres de Reparación de Autos                     | 37                |
| Agencia de autos                                    | 30                |
| Joyería/Relojerías                                  | 30                |
| Agencias de Viajes                                  | 29                |
| Computadoras  | 20                |
| Ferreterías, Materiales de Construcción o similares | 18                |
| Internet  | 17                |
| Supermercados                                       | 16                |
| Ópticas   | 16                |
| Universidades                                       | 15                |
| Venta de Autos Usados                               | 14                |
| Agencia de Motos                                    | 14                |
| Clínicas  | 12                |
| Escuelas/Colegio                                    | 12                |
| Servicios Profesionales                             | 12                |
| Decoración  | 11                |
| Alquiler de Autos                                   | 10                |
| Materiales de Construcción                          | 9                 |
| Farmacias   | 9                 |
| Bienes y Raíces                                     | 9                 |
| Alarmas   | 8                 |
| Lavanderías o Lavamáticos                           | 8                 |
| Estaciones de Gasolinas                             | 7                 |
| Distribuidoras e Importadoras                       | 6                 |
| Videojuegos   | 5                 |
| Eventos Artísticos                                  | 5                 |
| Comunicaciones e Internet                           | 4                 |
| Transporte (Fletes o similares)                     | 4                 |
| Courrier  | 4                 |
| Útiles de Oficinas                                  | 4                 |
| Venta de Colchones                                  | 4                 |
| Remodelación  | 4                 |

| <i>Actividad</i>                            | <i>No. Quejas</i> |
|---|-------------------|
| Bancos                                      | 3                 |
| Lineas Aéreas                               | 3                 |
| Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc) | 3                 |
| Restaurantes/Fondas                         | 3                 |
| Ventas por TV                               | 3                 |
| Salon de Belleza                            | 3                 |
| Funerarias                                  | 3                 |
| Servicios de Grúas                          | 3                 |
| Servicio de Intermediación                  | 3                 |
| Casa de Empeño                              | 2                 |
| Financieras                                 | 2                 |
| Estudios de Fotografías                     | 2                 |
| Herrerías                                   | 2                 |
| Pinturas                                    | 2                 |
| Agencia de Cobro                            | 2                 |
| Dentista                                    | 2                 |
| Cursos Varios                               | 2                 |
| Almacén de Bicicleta                        | 1                 |
| Armas                                       | 1                 |
| Envío de Dinero                             | 1                 |
| Industrial                                  | 1                 |
| Librerías                                   | 1                 |
| Servicios de Ambulancias                    | 1                 |
| Fábricas de Muebles                         | 1                 |
| Estacionamientos                            | 1                 |
| Zapaterías                                  | 1                 |
| Reparación de Casas                         | 1                 |
| <b>Total</b>                                | <b>2,385</b>      |

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Septiembre 2013*

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>QUEJAS</b> | <b>MONTO (B./)</b> |
|----------------------------|---------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 29            | 32,360.48          |
| FALTA DE INFORMACIÓN       | 15            | 10,850.46          |
| VICIO OCULTO               | 10            | 14,742.78          |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO       | 7             | 4,656.92           |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 6             | 8,675.76           |
| COBRO INDEBIDO             | 6             | 6,131.57           |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 2             | 2,528.15           |
| DAÑO Y PERJUICIO           | 1             | 1,134.27           |
| <b>TOTAL</b>               | <b>76</b>     | <b>81,080.39</b>   |

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

*Período: Enero - Septiembre 2013*

| <b>RESULTADOS</b>         | <b>QUEJAS</b> | <b>MONTO (B./)</b> |
|---------------------------|---------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO             | 36            | 37,240.57          |
| ACUERDO                   | 13            | 11,083.88          |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 2             | 1,742.95           |
| RESOLUCIÓN/REPARAR        | 1             | 1,500.00           |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN     | 1             | 820.00             |
| <b>TOTAL</b>              | <b>53</b>     | <b>52,387.40</b>   |

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-10-13.*

*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 - Septiembre 2013**

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b>                      | <b>No. QUEJAS</b> |
|--|-------------------|
| URBANIZACIÓN EL NARANJAL, S.A.                 | 6                 |
| CJ BROKERS                                     | 5                 |
| ADCO HABITAD                                   | 4                 |
| SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE S.A.          | 4                 |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.                       | 4                 |
| DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.         | 3                 |
| ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.                   | 2                 |
| BONAVISTA INVESTMENT, S. A.                    | 2                 |
| DESARROLLO LAS MENDOZAS                        | 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                 |
| VIVIENDA DE PRIMERA                            | 2                 |
| ANTIGUAS VILLAS DEVELOPEMINT INC.              | 1                 |
| BARCELONA HOLDING CORP.                        | 1                 |
| BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S. A.            | 1                 |
| COLINAS DEL SOL, 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 MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.         | 1                 |
| INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.         | 1                 |
| INVERSIONES NATASHA, S.A.                      | 1                 |
| JOSE LUIZ GONZALEZ URRIOLA                     | 1                 |
| MI VIVIENDA, 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>76</b>         |

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Septiembre 2013*

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>No. QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 395               | 200,892.69         |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA       | 107               | 38,147.70          |
| FALTA DE INFORMACIÓN       | 11                | 5,994.95           |
| VENTA ENGAÑOSA             | 9                 | 2,303.72           |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 6                 | 1,870.36           |
| CUSTODIA DE BIEN           | 5                 | 2,028.43           |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 4                 | 2,459.98           |
| VICIO OCULTO               | 3                 | 3,300.97           |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 2                 | 253.60             |
| DAÑO Y PERJUICIO           | 2                 | 1,617.68           |
| <b>TOTAL</b>               | <b>544</b>        | <b>258,870.08</b>  |

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

*Período: Enero - Septiembre 2013*

| <b>RESULTADOS</b> | <b>No. QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO     | 357               | 160,445.92         |
| ACUERDOS          | 84                | 42,541.35          |
| RESOLUCIÓN        | 49                | 30,706.99          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>490</b>        | <b>233,694.26</b>  |

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.*

*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**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Septiembre 2013**

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b>                  | <b>No. QUEJAS</b> |
|--|-------------------|
| PANA FOTO, S.A.                            | 126               |
| AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S. A.             | 47                |
| MULTIMAX                                   | 40                |
| PREIMER                                    | 27                |
| MULTITEK PACIFIC, S.A.                     | 17                |
| AUDIFOTO                                   | 16                |
| HOMETEK                                    | 16                |
| RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.                  | 16                |
| CASA GALA                                  | 13                |
| CENTRO DE AGENCIAS, S.A                    | 12                |
| PHOTURA INTERNACIONAL                      | 11                |
| ELEKTRA PANAMA, S.A.                       | 10                |
| RODELAG, S.A.                              | 9                 |
| ELECKTRA                                   | 8                 |
| E - VISION, S.A.                           | 7                 |
| FOTO SONIDO                                | 7                 |
| GULKAVI, S.A.                              | 6                 |
| DOIT CENTER                                | 5                 |
| PANACINE                                   | 5                 |
| SOUND N MUSIC                              | 5                 |
| CENTRAL ELECTRONICS                        | 4                 |
| ELECTRÓNICA HONG KONG                      | 4                 |
| GRUPO W, S.A.                              | 4                 |
| JACKIE AUDIO VIDEO                         | 4                 |
| MD ELECTRONIC, S.A.                        | 4                 |
| SONYTEC                                    | 4                 |
| ELECTRODOMESTICOS OUTLET CORP              | 3                 |
| ELECTRONICA DIMPEL                         | 3                 |
| INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A             | 3                 |
| INVERSIONES LEY'S                          | 3                 |
| Multi Hogar                                | 3                 |
| TECH & HOUSE                               | 3                 |
| DIGITAL CITY                               | 2                 |
| EL PALACIO COMERCIAL, S.A.                 | 2                 |
| ELECTRONICA NEW CITY                       | 2                 |
| MARTIN E HIJOS, S.A.                       | 2                 |
| MAX VISION                                 | 2                 |
| Ramtec Audio y Video                       | 2                 |
| REFCO                                      | 2                 |
| UNICA                                      | 2                 |
| 113 INTERNATIONAL HARDWARE CORP            | 1                 |
| 6ES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA              | 1                 |
| Aidy Shop                                  | 1                 |
| ALMACÉN UNICA                              | 1                 |
| ALMACÉN, ELECTRONICA Y FERRETERIA 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                 |
| CCMITS, S.A.                               | 1                 |
| CELULAR CITY                               | 1                 |
| CENTER CAR AUDIO                           | 1                 |
| CENTRO COREMUSA, S.A.                      | 1                 |
| CORPORACIÓN NIMICA, S.A.                   | 1                 |
| 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                 |
| ELECTRONICA AMERICA                        | 1                 |

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b>             | <b>No. QUEJAS</b> |
|---------------------------------------|-------------------|
| ELECTRONICA ANGEL                     | 1                 |
| ELECTRONICA BRILLANTE MOVIL           | 1                 |
| ELECTRONICA CHINA, S.A.               | 1                 |
| ELECTRONICA FRANK WILL                | 1                 |
| ELECTRONICA Surtimax                  | 1                 |
| Electrónica 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 DRAGON, S.A.                    | 1                 |
| GRUPOS DRAGON, S.A.                   | 1                 |
| HOMELECTRIX, S. A.                    | 1                 |
| HONG KONG AUDIO & VIDEO CENTER        | 1                 |
| HONG KONG COMPUTER                    | 1                 |
| INFOX DIGITAL CENTER                  | 1                 |
| INVENCIONES COMERCIALES PAREDES, S.A. | 1                 |
| INVERSIONES BRUES                     | 1                 |
| INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A. | 1                 |
| INVERSIONES MO & SONG, S.A.           | 1                 |
| INVERSIONES OCEANS GSM, S. A.         | 1                 |
| LUMICENTRO                            | 1                 |
| MASSA ELECTRONICS                     | 1                 |
| MEGA ELECTRONIC CORP.                 | 1                 |
| MEGA VARIEDADES                       | 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                 |
| PENSA                                 | 1                 |
| PHOTOVISION                           | 1                 |
| POWER PHONE                           | 1                 |
| PROINVECO LAS AMERICAS S A            | 1                 |
| Raenco                                | 1                 |
| ROCK CITY                             | 1                 |
| SAMBORNS PANAMA, S.A.                 | 1                 |
| SAMSUNG                               | 1                 |
| SANKEY                                | 1                 |
| SERVICENTRO AUDIOVISION,S.A           | 1                 |
| SMART CELULAR EVOLUTION               | 1                 |
| SMART CENTER                          | 1                 |
| SMARTCOM INVESTMENT, S.A.             | 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>544</b>        |

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Septiembre 2013**

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>No. QUEJAS</b> | <b>MONTO (B./.)</b> |
|----------------------------|-------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 178               | 34,591.42           |
| MERCANCÍA DEFECTUOSA       | 28                | 4,856.88            |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 12                | 2,519.32            |
| FALTA DE INFORMACIÓN       | 6                 | 1,086.90            |
| ANULACIÓN DE CONTRATO      | 5                 | 126.79              |
| CUSTODIA DE BIEN           | 4                 | 1,134.94            |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 2                 | 279.04              |
| COBRO INDEBIDO             | 1                 | 30.00               |
| VENTA ENGAÑOSA             | 1                 | 320.00              |
| RESOLUCIÓN / CONTRATO      | 1                 | 0.00                |
| RESCINDIR CONTRATO         | 1                 | 0.00                |
| <b>TOTAL</b>               | <b>239</b>        | <b>44,945.29</b>    |

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

**Período: Enero - Septiembre 2013**

| <b>RESULTADOS</b> | <b>No. QUEJAS</b> | <b>MONTO (B./.)</b> |
|-------------------|-------------------|---------------------|
| DESISTIMIENTO     | 152               | 24,026.62           |
| ACUERDOS          | 55                | 9,959.98            |
| RESOLUCIONES      | 6                 | 2,004.89            |
| <b>TOTAL</b>      | <b>213</b>        | <b>35,991.49</b>    |

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.**

**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 - Septiembre 2013**

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b>                | <b>No. QUEJAS</b> |
|--|-------------------|
| MOVICEL                                  | 12                |
| MOVIL PHONE, S. A.                       | 10                |
| STAR MOBILE                              | 9                 |
| DIGICEL                                  | 7                 |
| CABLE & WIRELESS                         | 5                 |
| DRAGON CELL                              | 5                 |
| Electrónica Tecnimax                     | 5                 |
| Autentica Electronics                    | 4                 |
| DIGICELL                                 | 4                 |
| MUNDO CELULAR                            | 4                 |
| TECNICELL                                | 4                 |
| TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ                | 4                 |
| CELL NUMBER ONE Y JOYERIA                | 3                 |
| CELL PLUS                                | 3                 |
| CELL SHOP                                | 3                 |
| CELULAR ANGELINA, S.A.                   | 3                 |
| MOVIL STOP                               | 3                 |
| MULTI SHOP                               | 3                 |
| Almacen Max Store                        | 2                 |
| CELL CORPORATION                         | 2                 |
| CELL TECH INC                            | 2                 |
| CELULAR COPY CENTER                      | 2                 |
| CELULAR MOVIL Y MAS                      | 2                 |
| CELULAR UNIVERSAL                        | 2                 |
| CELULARES INTERNACIONALES, S.A.          | 2                 |
| CLARO PANAMA S.A.                        | 2                 |
| CLARO PANAMA, S.A.                       | 2                 |
| Digicel                                  | 2                 |
| EL MACHETITO                             | 2                 |
| Electrónica Universo                     | 2                 |
| ELY SHOP                                 | 2                 |
| FAST LINK ACCESORIOS                     | 2                 |
| GLOBAL MOBILES                           | 2                 |
| GLOBAL MOBILES MAGIC CELL                | 2                 |
| METRO MOVIL, S.A.                        | 2                 |
| MOVILCOM                                 | 2                 |
| MULTI CELULAR # 1                        | 2                 |
| MUNDO FASHION                            | 2                 |
| SMART CELULAR EVOLUTION                  | 2                 |
| SONICEL                                  | 2                 |
| TODO MÓVIL                               | 2                 |
| Ventas y Reparaciones Digital Las Tablas | 2                 |
| 3 JACC                                   | 1                 |
| 6ES IN                                   | 1                 |
| ALMACEN ESPERANZA                        | 1                 |
| ANDY S ELECTRONIC                        | 1                 |
| BBERRYS & ACCESORIES                     | 1                 |
| BEAUTY CELL MODER                        | 1                 |
| Casa de Celular Internet Generoso        | 1                 |
| CASA DE CELULARES LA PARADA              | 1                 |
| Cell -Market Las Tablas                  | 1                 |
| CELL & ELECTRONIC                        | 1                 |
| CELL CONNETION                           | 1                 |
| CELL NET                                 | 1                 |
| CELL PHONE PANAMA INC                    | 1                 |

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b>              | <b>No. QUEJAS</b> |
|--|-------------------|
| CELL PLANET                            | 1                 |
| CELULAR Celbern                        | 1                 |
| CELULAR IN                             | 1                 |
| Celular Lucky                          | 1                 |
| CELULAR TU Y YO                        | 1                 |
| CELULAR WORLD                          | 1                 |
| CELULARES & AACESORIOS YEN FUI         | 1                 |
| CELULARES ANGELINA, S.A.               | 1                 |
| CELULARES RUS                          | 1                 |
| Celulares y Accesorios E-Phone         | 1                 |
| Celulares y Joyería Calidad y Economía | 1                 |
| CENTRAL CELL, S.A.                     | 1                 |
| CENTRO FASHION CELL                    | 1                 |
| CENTRO CELULAR EL DORADO, S. A.        | 1                 |
| CENTRO CELULAR EL DORADO, S.A.         | 1                 |
| CENTRO DE CELULARES EL DORADO, S.A.    | 1                 |
| centro del celular                     | 1                 |
| CHINA MOVIL                            | 1                 |
| CITEK                                  | 1                 |
| CITY CELL                              | 1                 |
| Claro                                  | 1                 |
| Claro Panama                           | 1                 |
| CLARO PANAMA, S.A                      | 1                 |
| D`TALLES                               | 1                 |
| DIGITAL PHONE                          | 1                 |
| DISTRIBUIDORA CELL MAX                 | 1                 |
| DOMINO CELL                            | 1                 |
| DOMINO CELL CALIDAD Y SERVICIO         | 1                 |
| Dr. Cel                                | 1                 |
| ELECTRONICA Surtimax                   | 1                 |
| Ely Shop No. 3                         | 1                 |
| EPAGO INTERNATIONAL INC                | 1                 |
| FASHION 6                              | 1                 |
| FASHION IN                             | 1                 |
| Galaxy Mobile                          | 1                 |
| GANGA CELULAR                          | 1                 |
| GIGATECH, S.A.                         | 1                 |
| GLOBAL MOBILE XPRESS                   | 1                 |
| Global mobiles ITC Panamá              | 1                 |
| GLOBAL MOBILES XPRESS                  | 1                 |
| GLOBAL VENTAS, S. A.                   | 1                 |
| GRUPO DRAGON, S.A.                     | 1                 |
| GSM & COMPUTER                         | 1                 |
| GSM PANAMA, INC                        | 1                 |
| HONG KONG COMPUTER                     | 1                 |
| I TECH FASHION                         | 1                 |
| INFINITY CELL SHOP                     | 1                 |
| INVERSIONES NOVERAMA                   | 1                 |
| INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.           | 1                 |
| ITEKK CELULAR                          | 1                 |
| JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1                | 1                 |
| Manicell                               | 1                 |
| MANICELL                               | 1                 |
| MANICELL SUCURSAL 1                    | 1                 |
| MEGA MOVIL, S.A.                       | 1                 |
| MICHELLE MORALES Y JOYERÍA             | 1                 |
| MINI ELECTRONICA EL TERMINAL           | 1                 |
| MOBILE HOME 2                          | 1                 |
| MOBILE PRO, S.A.                       | 1                 |

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b>      | <b>No. QUEJAS</b> |
|--------------------------------|-------------------|
| MOVIL FAST                     | 1                 |
| Movil Sol                      | 1                 |
| MULTI STORE                    | 1                 |
| Multi-Movil 88                 | 1                 |
| Mundo Electrónico LBT          | 1                 |
| NOVEDADES KING MOVIL           | 1                 |
| ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S. A.  | 1                 |
| Phone Shop                     | 1                 |
| PLAZA LONG LONG                | 1                 |
| PPA CENTER                     | 1                 |
| PUNTO CELULAR                  | 1                 |
| SHOP MODA                      | 1                 |
| SMART 6 EVOLUTION              | 1                 |
| SMART CELL SHOP                | 1                 |
| SMART CENTER                   | 1                 |
| SMARTPHONE MULTIPLAZA          | 1                 |
| SOLUCIONES MOVILES S.A.        | 1                 |
| SONAM'S ALBROOK, S.A.          | 1                 |
| SUPER MOVIL                    | 1                 |
| TECNO SHALOM MOVIL             | 1                 |
| THE KOQUIS CELULAR             | 1                 |
| UNIMOBIL                       | 1                 |
| Ventas de Celulares Gaby       | 1                 |
| Ventas de Celulres Wen         | 1                 |
| WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER | 1                 |
| XPRESS CELL COMPUTER           | 1                 |
| YAYO ELECTRONICS, S.A.         | 1                 |
| Yoytec Computer, S.A.          | 1                 |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>239</b>        |

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Septiembre 2013*

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>No. QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 25                | 13,743.30          |
| 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>37</b>         | <b>23,952.55</b>   |

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

*Período: Enero - Septiembre 2013*

| <b>RESULTADOS</b>     | <b>No. QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|-----------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO         | 17                | 9,436.83           |
| ACUERDOS              | 12                | 5,807.66           |
| RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN | 2                 | 1,949.89           |
| <b>TOTAL</b>          | <b>31</b>         | <b>17,194.38</b>   |

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-09-13.

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 - Septiembre 2013**

| <b>AGENTES ECONÓMICOS</b>          | <b>No. QUEJAS</b> |
|------------------------------------|-------------------|
| Compañía Hermida Estevez, S.A.     | 3                 |
| AMERICAN EAGLE FURNITURE           | 2                 |
| CASA GALA                          | 2                 |
| CORPORACION ANCON, S.A.            | 2                 |
| MUEBLERÍA JAMAR                    | 2                 |
| Multi Hogar                        | 2                 |
| CENTRO COREMU, S.A.                | 1                 |
| COMERCILES LEILA                   | 1                 |
| DIGITAL AUDIO Y MUEBLES            | 1                 |
| DISTRIBUIDORA LA CREACIÓN          | 1                 |
| el libertador                      | 1                 |
| ELECTRA                            | 1                 |
| FURNITURE CITY                     | 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                 |
| MUEBLERIA SITTIN                   | 1                 |
| Muebles & Maderas                  | 1                 |
| Muebles Bhana                      | 1                 |
| MUEBLES SAEZ                       | 1                 |
| PANAMUEBLES, S.A.                  | 1                 |
| Plaza Don José                     | 1                 |
| QUATTRO MODERN LIVING              | 1                 |
| RODELAG, S.A.                      | 1                 |
| ULTRAMAR COMMERCIAL CORPORATION    | 1                 |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>37</b>         |

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Septiembre 2013**

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>No. QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 7                 | 11,879.63          |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 3                 | 4,700.00           |
| FALTA DE INFORMACIÓN       | 3                 | 5,405.00           |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 1                 | 180.00             |
| <b>TOTAL</b>               | <b>14</b>         | <b>22,164.63</b>   |

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

**Período: Enero - Septiembre 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 14-10-13.

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 - Septiembre 2013**

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>No. QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 16                | 10,159.75          |
| FALTA DE INFORMACIÓN       | 6                 | 2,986.47           |
| 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>30</b>         | <b>20,786.94</b>   |

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

**Período: Enero - Septiembre 2013**

| <b>RESULTADOS</b>         | <b>No. QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|---------------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO             | 12                | 8,016.19           |
| RESOLUCIONES              | 7                 | 5,091.52           |
| ACUERDO                   | 6                 | 2,733.90           |
| TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL | 2                 | 768.10             |
| <b>TOTAL</b>              | <b>27</b>         | <b>16,609.71</b>   |

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 14-10-13.

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

**FUENTE:** ACODECO