



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

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

Septiembre, 2014



Octubre, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,105	54.8	423.97	468,490.80
MERCANCÍA DEFECTUOSA	174	8.6	318.80	55,471.17
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	142	7.0	614.80	87,302.25
RESOLUCIÓN / CONTRATO	134	6.6	143.79	19,267.22
FALTA DE INFORMACIÓN	109	5.4	622.02	67,800.67
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	88	4.4	694.24	61,093.21
CUSTODIA DE BIEN	47	2.3	467.43	21,968.99
ANULACIÓN DE CONTRATO	45	2.2	223.21	10,044.47
COBRO INDEBIDO	37	1.8	568.62	21,038.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO	34	1.7	501.18	17,040.13
DAÑO Y PERJUICIO	26	1.3	758.12	19,711.00
VENTA ENGAÑOSA	25	1.2	477.41	11,935.25
VICIO OCULTO	19	0.9	1,426.99	27,112.86
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	15	0.7	225.35	3,380.28
NOTA DE CRÉDITO	8	0.4	502.14	4,017.14
RESCINDIR CONTRATO	7	0.3	384.95	2,694.65
ABONO RETENIDO	2	0.1	250.00	500.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.0	0.00	0.00
TOTALES	2,018	100.0	445.43	898,869.06

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	579	29.2	402.91	233,287.49
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	234	11.8	408.76	95,649.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	227	11.5	347.21	78,817.32
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	190	9.6	346.97	65,924.49
ABANDONO	132	6.7	374.83	49,478.16
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	91	4.6	867.17	78,912.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	76	3.8	581.33	44,181.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	69	3.5	481.51	33,224.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	67	3.4	447.13	29,957.82
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	63	3.2	435.91	27,462.23
RESOLUCIÓN/REPARAR	61	3.1	659.18	40,209.77
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	54	2.7	590.36	31,879.17
ACUERDO/REEMPLAZO	49	2.5	240.53	11,785.98
RESOLUCIONES/VARIOS	32	1.6	732.59	23,442.88
ACUERDO	22	1.1	303.79	6,683.35
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	13	0.7	261.57	3,400.42
ACUERDO/REPARACIÓN	12	0.6	498.89	5,986.68
DECLARA RESUELTO	3	0.2	239.33	717.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.2	913.65	2,740.96
ACUERDO/AUDIENCIA	2	0.1	64.20	128.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	0.1	32.50	64.99
RESOLUCIÓN/CUMPLIR	1	0.1	99.00	99.00
TOTALES	1,982	100.0	435.94	864,034.96

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	519
Celulares	273
Almacén por Departamentos	166
Mueblería/Equipo Electrónico	145
Telefonía	120
Inmobiliarias	113
TV por Cable	112
Repuestos y Reparaciones (No autos)	52
Hoteles o Planes Vacacionales	38
Repuestos para autos	37
Mueblerías	31
Almacén de Ropa y Calzados	27
Internet	26
Decoración	26
Agencia de autos	21
Computadoras	20
Joyería/Relojerías	20
Talleres de Reparación de Autos	20
Otros	19
Ópticas	18
Agencias de Viajes	17
Clínicas	15
Alquiler de Autos	12
Materiales de Construcción	10
Lavaderías o Lavamáticos	9
Agencia de Motos	9
Supermercados	8
Venta de Autos Usados	7
Alarmas	6
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	6
Lineas Aéreas	6
Ventas por TV	6
Escuelas/Colegio	6
Bienes y Raíces	6
Servicios Profesionales	6
Estaciones de Gasolinás	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Funerarias	5
Venta de Colchones	5
Videojuegos	4
Eventos Artísticos	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Estudios de Fotografías	3
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Fábricas de Muebles	3
Centros de Estéticas	3
Remodelación	3
Sederías	3
Animales	2
Constructoras	2
Envío de Dinero	2
Comunicaciones e Internet	2
Farmacias	2
Dentista	2
Universidades	2
Zapaterías	2
Reparación de Casas	2
Armas	1
Casa de Empeño	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Courrier	1
Salon de Belleza	1
Útiles de Oficinas	1
Equipo Médico	1
Servicios de Ambulancias	1
Agencia de Cobro	1
Servicio de Intermediación	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Perfumería	1
Estacionamientos	1
Agroquímicos	1
Total	2,018

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	27	25,056.66
FALTA DE INFORMACIÓN	26	21,180.17
COBRO INDEBIDO	16	14,855.59
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	14,326.58
VICIO OCULTO	10	17,461.70
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	6,481.80
DAÑO Y PERJUICIO	3	1,831.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
NOTA DE CRÉDITO	2	1,858.60
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	150.00
ABONO RETENIDO	1	300.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	425.00
TOTAL	113	110,854.75

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

Período: Enero - Septiembre 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	39	32,724.51
RESOLUCIONES	22	33,199.06
ACUERDO	16	13,554.27
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2,739.33
TOTAL	80	82,217.17

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS	9
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	8
HATO PINTADO HILL, S.A.	4
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	3
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS INC.	2
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
HECHOS & ASESORES REAL STATE	2
INMUEBLES DAVID S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPEMELNT INC	1
AROGROUP, CORP.	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	1
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	1
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L	1
DEVELOPMENTS HABITATS	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EL ROBLEDAL	1
GOLD INVESTMENT, CORP	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
ICAZA TRUST CORPORATION (ITC)	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
IRE BUSINESS & TRAVEL, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENT INC., S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
KARSA S.A.	1
LAND GROUP, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT, CORP.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MOAB CORPORATION	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
N TIERRA S.A	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA MIRADOR EL COCO, S.A.	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
PROSEGURA SOPHIA, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATERI, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A. Y VIVIENDAS DE PRIMERA, S.A.	1
VILLAS DEL BOSQUE, S.A.	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
TOTAL	113

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	384	198,281.10
MERCANCÍA DEFECTUOSA	94	34,714.35
FALTA DE INFORMACIÓN	12	4,833.12
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	3,850.20
CUSTODIA DE BIEN	7	3,219.13
VICIO OCULTO	4	3,952.61
NOTA DE CRÉDITO	3	814.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,781.98
VENTA ENGAÑOSA	2	361.99
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	218.41
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	24.56
TOTAL	518	252,027.43

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

Período: Enero - Septiembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	328	144,245.29
ACUERDOS	123	62,465.88
RESOLUCIÓN	59	39,361.68
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	4,586.59
TOTAL	520	250,659.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTAS DE ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	102
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	69
MULTIMAX	62
DOIT CENTER	29
CASA GALA	22
HOMETEK	18
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	17
UNICA	17
CASA CONFORT, S.A.	12
E-VISION,S.A.	11
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	11
RODELAG,S.A.	11
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES,S.A.	8
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	6
PANACINE	6
PHOTURA INTERNATIONAL	6
FOTO SONIDO	5
SONYTEC	5
DIGITAL CITY	4
ELEKTRA PANAMA, S.A.	4
HON KONG STORE	3
MAX VISION	3
PREMIER	3
PREMIER UNIVERSE, S.A.	3
SOUND N MUSIC	3
TECH & HOUSE, S.A.	3
ALMACEN LEY'S	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
WEI WEI DIGITAL	2
ALMACEN UNIVERSE, S.A.	1
ANCON STORE	1
Autentica Electronics	1
BAYSIDE BRUSH	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CITY MUEBLES	1
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DAKA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA ANGEL	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA NEW AMERICA	1
EMET GROUP, S.A.	1
EVICEN	1
EVISION, S.A.	1
Ferre Hogar	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
HONG KONG COMPUTER	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
JACKI	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MULTI ELECTROMUEBLES	1
Mundo Celular, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PALACIO COMERCIAL	1
PANAMA NETBUY	1
PENSA	1
PHOTO VISION	1
PLATINA CENTRO DE DISTRIBUCION	1
PUNTO G	1
REDPRECIO. COM, INC	1
REFCO	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, .S.A.	1
Samsung	1
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	1
SMART SYSTEM TECHNOLOGY	1
SMART, S.A.	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
SONY	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
TOTAL	518

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	217	42,745.06
MERCANCÍA DEFECTUOSA	26	4,870.89
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	9	2,692.56
CUSTODIA DE BIEN	8	1,616.63
FALTA DE INFORMACIÓN	4	2,373.44
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	377.10
VENTA ENGAÑOSA	3	77.39
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	110.00
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
DAÑO Y PERJUICIO	1	220.00
TOTAL	273	55,239.07

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

Período: Enero - Septiembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	156	28,927.16
ACUERDOS	73	17,632.42
RESOLUCIONES	20	5,849.17
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	8	1,794.34
TOTAL	257	54,203.09

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL
Período: Enero - Septiembre 2014**

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MÓVIL PHONE, S.A.	10
MOVICELL	9
DOMINO CELL	7
XPRESS CELL	6
DIGICEL (PANAMÁ), S.A.	5
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	5
CELULARES ANGELINA, S.A.	4
GSM MOVIL	4
INTERMOVIL Y JOYERIA	4
Mega Movil y Joyeros	4
METRO MOVIL, S.A.	4
MOBIL PRO, S.A.	4
STAR MOBILE	4
TECNI-CELL, S.A.	4
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	4
Aidy Shop	3
CELL SHOPPING CENTER No.2	3
CITY MOVIL	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
DRAGON CELL	3
ELECTRONICA Surtimax	3
Movicell	3
MULTI STORE	3
MUNDO CELULAR S.A	3
SMART CENTER	3
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ S.A.	3
ALMACEN MAC STORE	2
CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.	2
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	2
CELL NUMBER ONE E INTERNET	2
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	2
CELL PHONE	2
CELL PLUS	2
CELL SHOP	2
CELULAR OUTLET	2
Celulares Jinxu Shop	2
CELULARES SANG	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
GLOBAL MOBILES ITC	2
INVERSIONES AGOPE S.A.	2
KING MOVIL	2
MOVIL STOP	2
Multi Shop	2
MUNDO FASHION	2
PRO - CELL	2
REDPRECIO, COM, INC	2
SERVICIOS GENERALES FAMA FM, S.A.	2
SMART MOBILES HD	2
SMART PHONE	2
SONICEL	2
TECHSAFE THE MP3 STORE	2
The Koquis Celular	2
TODO MÓVIL	2
VENTANAS PHONE MOI	2
XPRESS CELL COMPUTER	2
Y D MOVIL	2
AGROPECUARIA AZUERO	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN HELEN	1
ALMACEN IN	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN LUCKY	1
ALMACEN STHEFY	1
ALMACEN UNIVERSAL	1
Almacén Y Abarrotería El Machetito	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
ANGIE	1
BB SOLUTION'S	1
Beatex Mobile	1
BEAUTY CELL MODER	1
BST TECH INC.	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELLCORP INTERNATIONAL PANAMA, S.A.	1
CELNAN INTERNACIONAL, S.A. (DIGICEL)	1
CELTRONIC	1
CELU OPTIONS	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR STORE 3	1
Celulares Celbern	1
CELULARES LUCKY	1
Celulares Nueva Esperanza	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUOPTIONS	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
CUBIX	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
E-STORE PANAMA	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA PLANET	1
Electrónica Tecnimax	1
EPAGO INTERNACIONAL, INC	1
FASHION CELL	1
FOTOGRAFÍA Y COMPUTADORA EL DORADO	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES WESTLAND	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLOBAL MOVIL NET	1
HAILEY MOVIL	1
HISKY, S.A.	1
HONG KONG COMPUTER	1
INVERSIONES LEON DE ASIA, S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
JOYERIA ELENA	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LA CASA DEL CELULAR	1
LEA RAPID CELL	1
M.K. MOVIL	1
MARX CELULAR VENTA Y REPARACIÓN DE CELULARES	1
MC CELULAR	1
METRO CELL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBILE SHOP	1
MOBILTEK	1
MOVIL RCL	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MOVIL TECHNOLOGY	1
MOVISTAR	1
MOVISTAR (TELEFONICA MOVILES DE PANAMA, S.A.)	1
MUEBLERÍA Y JOYERIA CENTROAMERICANA, S.A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
Multi.Line	1
NETWORK ENTERPRISE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	1
ROCK CITY	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONES, S.A.	1
SMARTTEC, S.A.	1
Star Movil	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECH CELL	1
THE PHONE STORE	1
TOP TECH ELECTRONIC CO, S.A.	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
TOTAL	273

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	23	14,489.83
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	933.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	189.00
CUSTODIA DE BIEN	1	1,282.93
TOTAL	31	20,216.62

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

Período: Enero - Septiembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	18	12,925.47
ACUERDOS	7	6,401.59
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
TOTAL	28	20,692.46

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre de 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR PANAMÁ, S.A.	8
Casa Confort	4
EP FURNITURE	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
BEIRUT MUEBLES	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	1
EL MACHETAZO	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IDEA KIDS, S.A	1
IDEAKIDS, S.A.	1
IMPLOSA IMPORTADORA DE PLOMERIA, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
LA IMPORTADORA LA SELECTA, S.A.	1
Mega Variedades La Pollera	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MUEBLERIA CREDITOS LOLITA	1
Multi Hogar	1
TEMPO DESIGN INC.	1
TOTAL	31

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	5,129.08
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,840.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
TOTAL	7	8,645.50

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

Período: Enero - Septiembre 2014

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	6	3,033.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	961.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
COBRO INDEBIDO	1	82.26
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
CUSTODIA DE BIEN	1	212.53
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	21	11,168.78

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

Período: Enero - Septiembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	11	6,138.09
RESOLUCIONES	5	3,379.66
ACUERDO	3	676.31
TOTAL	19	10,194.06

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 2014.

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

FUENTE: ACODECO