



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

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

Octubre, 2014



Noviembre, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,234	54.4	425.16	524,651.60
MERCANCÍA DEFECTUOSA	194	8.5	314.81	61,072.76
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	157	6.9	623.75	97,929.29
RESOLUCIÓN / CONTRATO	150	6.6	143.35	21,503.14
FALTA DE INFORMACIÓN	128	5.6	658.28	84,259.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	110	4.8	639.40	70,333.97
ANULACIÓN DE CONTRATO	51	2.2	199.19	10,158.46
CUSTODIA DE BIEN	50	2.2	445.92	22,295.98
COBRO INDEBIDO	39	1.7	551.80	21,520.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO	36	1.6	515.73	18,566.13
DAÑO Y PERJUICIO	32	1.4	730.86	23,387.67
VENTA ENGAÑOSA	28	1.2	540.54	15,135.25
VICIO OCULTO	24	1.1	1,455.55	34,933.25
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	16	0.7	275.64	4,410.28
RESCINDIR CONTRATO	9	0.4	307.29	2,765.65
NOTA DE CRÉDITO	8	0.4	502.14	4,017.14
ABONO RETENIDO	3	0.1	216.67	650.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.0	0.00	0.00
TOTALES	2,270	100.0	448.28	1,017,590.33

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	641	29.6	406.55	260,600.81
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	253	11.7	405.94	102,701.74
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	251	11.6	359.95	90,347.45
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	210	9.7	344.70	72,387.62
ABANDONO	139	6.4	369.05	51,297.75
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	93	4.3	859.55	79,938.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	81	3.7	588.53	47,671.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	80	3.7	488.39	39,071.16
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	72	3.3	449.39	32,356.16
RESOLUCIÓN/REPARAR	67	3.1	631.73	42,326.04
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	67	3.1	428.03	28,677.98
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	58	2.7	579.41	33,605.71
ACUERDO/REEMPLAZO	57	2.6	244.41	13,931.15
RESOLUCIONES/VARIOS	35	1.6	715.32	25,036.07
ACUERDO	22	1.0	303.79	6,683.35
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	14	0.6	249.32	3,490.42
ACUERDO/REPARACIÓN	13	0.6	496.51	6,454.68
DECLARA RESUELTO	3	0.1	239.33	717.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.1	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	0.0	99.00	99.00
TOTALES	2,164	100.0	434.53	940,328.97

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	599
Celulares	303
Almacén por Departamentos	191
Mueblería/Equipo Electrónico	158
TV por Cable	130
Inmobiliarias	129
Telefonía	129
Repuestos y Reparaciones (No autos)	60
Hoteles o Planes Vacacionales	46
Repuestos para autos	43
Mueblerías	33
Decoración	30
Almacén de Ropa y Calzados	29
Agencia de autos	27
Internet	27
Talleres de Reparación de Autos	26
Computadoras	23
Joyería/Relojerías	22
Otros	19
Ópticas	18
Agencias de Viajes	17
Clínicas	15
Alquiler de Autos	13
Lavanderías o Lavamáticos	10
Materiales de Construcción	10
Agencia de Motos	10
Supermercados	8
Venta de Autos Usados	8
Alarmas	7
Bienes y Raíces	7
Cursos de Inglés/Vta Material Didáctico	6
Líneas Aéreas	6
Ventas por TV	6
Funerarias	6
Escuelas/Colegio	6
Servicios Profesionales	6
Estaciones de Gasolinas	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Videojuegos	5
Venta de Colchones	5
Eventos Artísticos	4
Fábricas de Muebles	4
Remodelación	4
Animales	3
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Estudios de Fotografías	3
Comunicaciones e Internet	3
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Universidades	3
Centros de Estéticas	3
Sederías	3
Constructoras	2
Farmacias	2
Dentista	2
Zapaterías	2
Reparación de Casas	2
Armas	1
Casa de Empeño	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Courrier	1
Minisúper	1
Salón 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	2,270

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	32	27,877.67
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	28	27,496.66
COBRO INDEBIDO	17	15,310.06
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	16,770.17
VICIO OCULTO	11	19,811.70
DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	8,007.80
DAÑO Y PERJUICIO	5	4,623.45
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	129	129,558.11

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	41	34,037.51
RESOLUCIONES	22	33,199.06
ACUERDO	18	18,122.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	2,739.33
TOTAL	84	88,098.11

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS	10
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	9
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	4
HATO PINTADO HILL, S.A.	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	4
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	4
HECHOS & ASESORES REAL STATE	3
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
ARAZI INVESTORS INC.	2
CONCAPITAL CORP	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	2
INMUEBLES DAVID S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PARIS HILTON, S.A.	2
PROMOTORA NÁUTICA, 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
CAMBEFÓRT 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 THE HILLS, S. DE R.L	1
DEVELOPMENTS HABITATS	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
EL ROBLLEDAL	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
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 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.	1
VILLAS DEL BOSQUE, S.A.	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLOS NACIONALES, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTICA	1
INVERSIONES LEON DE ASIA, S.A.	1
MULTI TRUST, INC	1
SHABEDU, S.A.	1
TOTAL	129
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	437	222,455.90
MERCANCÍA DEFECTUOSA	103	38,193.39
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	5,513.28
FALTA DE INFORMACIÓN	14	6,223.11
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	3,850.20
CUSTODIA DE BIEN	8	3,299.13
VICIO OCULTO	5	5,402.62
NOTA DE CRÉDITO	3	814.54
VENTA ENGAÑOSA	2	361.99
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	218.41
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	24.56
TOTAL	599	286,357.13

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	367	161,482.28
ACUERDOS	144	71,819.53
RESOLUCIÓN	63	42,107.54
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	5,672.45
TOTAL	586	281,081.80

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	118
AUDIOFOTO INTERNACIONAL S.A.	73
MULTITEX PACIFICO, S.A. (MULTIMAX)	63
DOIT CENTER	33
CASA GALA	25
RAENCO INTERNACIONAL	22
HOMETEK	21
UNICA	17
RODELAG,S.A.	15
MACRO (GULKAVI, S.A.)	14
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	14
E-VISON, S.A.	12
FOTO SONIDO	10
PREMIER UNIVERSE, S.A.	9
CASA CONFORT, S.A.	8
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	8
PANACINE	7
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	6
PHOTURA	6
SONYTEC	5
CONFORT	4
DIGITAL CITY	4
ELEKTRA PANAMA, S.A.	4
TECH & HOUSE, S.A.	4
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	3
MAX VISIÓN	3
SOUND N MUSIC	3
ALMACEN LEY S	2
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
HON KONG STORE	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
WEI WEI DIGITAL	2
ACE INTERNATIONAL HARDWARE CORP.	1
ALMACEN UNIVERSE, S.A.	1
ALMACEN HELEN	1
ANCON STORE	1
Autentica Electronics	1
BAYSIDE BRUSH	1
BEAUTY HOGAR S.A	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
COMERCIALES ROBLES	1
CÓRTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
DAKA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECTRONICA AMERICA	1
ELECTRONICA ANGEL	1
Electronica Central	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GLOBAL AUDIO VIDEO	1
GLOBAL SERVICE	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUI	1
HONG KONG COMPUTER	1
HONGKONG	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
INVERSIONES PAREDES, 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
Mobile Shop	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
REPRESENTACIÓN MILL	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	599
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	241	47,210.09
MERCANCÍA DEFECTUOSA	30	5,804.61
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	2,710.56
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
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	58.85
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	110.00
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
DAÑO Y PERJUCIO	1	220.00
TOTAL	303	60,714.67

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	168	30,983.93
ACUERDOS	76	18,790.70
RESOLUCIONES	24	6,825.41
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	8	1,794.34
TOTAL	276	58,394.38

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVIL PHONE, S..A.	13
MOVICELL	12
DOMINO CELL	7
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	7
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	6
XPRESS CELL	6
CELULARES ANGELINA, S.A.	4
DIGICEL (PANAMÁ), S.A.	4
GSM MOVIL	4
INTERMOVIL Y JOYERIA	4
METRO MOVIL,S.A.	4
MOBILE PRO. S.A.	4
STAR MOBILE	4
TECNI-CELL, S.A.	4
TELEFONICA MOVILES PANAMA, S.A.	4
AIDY SHOP	3
CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.	3
CELL SHOPPING CENTER No.2	3
CITY MOVIL	3
CLARO PANAMA, S.A.	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
DRAGON CELL	3
ELECTRÓNICA SURTIMAX	3
GLOBAL MOBILES ITC	3
MULTI STORE	3
MUNDO CELULAR S.A	3
REDPRECIO.COM.INC	3
SMART CENTER	3
SMART PHONE	3
ALMACEN MAC STORE	2
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	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
ECONO MOVIL, S.A.	2
EPAGO INTERNACIONAL, INC	2
INVERSIONES AGOPE S.A.	2
KING MOVIL	2
MEGA MOVIL JOYEROS	2
MOVIL STOP	2
MOVISTAR (TELEFONICA MOVILES DE PANAMA, S.A.)	2
Multi Shop	2
MUNDO FASHION	2
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	2
PRO-CELL	2
SERVICIOS GENERALES FAMA FM, S.A.	2
SMART MOBILES HD	2
SONICEL	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
TECH CELL	2
TECHSAFE THE MPS STORE	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ALMACEN STHEFY	1
ALMACEN UNIVERSAL	1
Almacén Y Abarrotería El Machetito	1
ANGIE	1
BB SOLUTION'S	1
BBERRYS & ACCESORIES	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 NUMBER ONE	1
CELL NUMBER ONE E INTERNET	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
CENTRO DE CELULAR ERIC	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMA,	1
COMPUCELL PLUS	1
COOLGAD GETS & CELLS	1
CUBIX	1
DIGITAL CELL	1
Diversion a Montón	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
E-STORE PANAMA	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA PLANET	1
Electrónica Tecnimax	1
FASHION CELL	1
FOTOGRAFIA Y COMPUTADORA EL DORADO	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GIGATECH	1
GIGGI JEWELRY & ACCESORIES	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES	1
GLOBAL MOBILES WESTLAND	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLOBAL MOVIL NET	1
GSM PANAMA, INC	1
HAILEY MOVIL	1
HISKY, S.A.	1
HONG KONG COMPUTER	1
IMPORTADORA DIST. PANACELL, S.A.	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
Mega Movil y Joyeros	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MEGA MÓVIL, S.A.	1
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERIA	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOBILE SHOP	1
MOBILTEK	1
MOVIL RCL	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MOVIL TECHNOLOGY	1
MUEBLERIA Y JOYERIA CENTROAMERICANA, S.A.	1
MULTI CELULAR # 1	1
Multi.Line	1
NETWORK ENTERPRISE	1
New Technology	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	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
The Koquis Celular	1
THE KOQUIS CELULAR	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	303
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	25	15,113.62
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	33	20,840.41

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	19	13,114.47
ACUERDOS	10	8,200.48
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
TOTAL	32	22,680.35

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR PANAMÁ, S.A.	6
Casa Confort	4
EP FURNITURE	2
IDEAKIDS, S.A.	2
JAMAR	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
BEIRUT MUEBLES	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	1
EL MACHETAZO	1
Electra Panamá, S.A.	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, 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
Mueblicentro España	1
Multi Hogar	1
TEMPO DESIGN INC.	1
TOTAL	33
FUENTE: ACODECO	

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	5,129.08
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,840.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
VENTA ENGAÑOSA	1	1,300.00
TOTAL	8	9,945.50

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	10	11,767.00
ACUERDO	3	5,260.90
TOTAL	13	17,027.90

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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 - Octubre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
FALTA DE INFORMACIÓN	9	6,233.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	2,915.06
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
VICIO OCULTO	2	2,202.01
DAÑO Y PERJUICIO	2	635.54
COBRO INDEBIDO	1	82.26
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
CUSTODIA DE BIEN	1	212.53
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	27	18,382.61

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

Período: Enero - Octubre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	13	6,554.72
RESOLUCIONES	5	3,379.66
ACUERDO	3	676.31
TOTAL	21	10,610.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 2014.

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

FUENTE: ACODECO

