



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

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

Diciembre, 2014



Enero, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1,491	55.5	430.09	641,267.25
MERCANCÍA DEFECTUOSA	225	8.4	315.47	70,979.63
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	176	6.5	614.08	108,078.86
RESOLUCIÓN / CONTRATO	173	6.4	145.95	25,249.50
FALTA DE INFORMACIÓN	151	5.6	619.02	93,471.38
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	129	4.8	660.80	85,243.09
CUSTODIA DE BIEN	61	2.3	431.10	26,296.87
ANULACIÓN DE CONTRATO	57	2.1	208.11	11,862.36
COBRO INDEBIDO	44	1.6	510.46	22,460.45
DAÑO Y PERJUICIO	40	1.5	742.88	29,715.17
DEVOLUCIÓN DE DINERO	39	1.5	518.25	20,211.93
VENTA ENGAÑOSA	31	1.2	547.91	16,985.25
VICIO OCULTO	28	1.0	1,368.81	38,326.73
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	17	0.6	277.07	4,710.27
RESCINDIR CONTRATO	14	0.5	208.20	2,914.81
NOTA DE CRÉDITO	8	0.3	502.14	4,017.14
ABONO RETENIDO	3	0.1	216.67	650.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.0	0.00	0.00
TOTALES	2,688	100.0	447.34	1,202,440.69

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	746	30.6	414.25	309,028.39
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	282	11.6	395.92	111,648.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	281	11.5	347.84	97,744.05
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	240	9.8	369.52	88,685.64
ABANDONO	153	6.3	374.74	57,334.70
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	100	4.1	818.79	81,878.66
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	88	3.6	606.86	53,403.32
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	84	3.4	493.21	41,429.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	81	3.3	480.31	38,904.98
RESOLUCIÓN/REPARAR	75	3.1	639.82	47,986.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	75	3.1	430.16	32,261.67
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	67	2.7	546.20	36,595.29
ACUERDO/REEMPLAZO	64	2.6	272.47	17,438.16
RESOLUCIONES/VARIOS	39	1.6	772.09	30,111.56
ACUERDO	24	1.0	284.01	6,816.35
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	14	0.6	249.32	3,490.42
ACUERDO/REPARACIÓN	14	0.6	461.81	6,465.38
DECLARA RESUELTO	4	0.2	191.89	767.56
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	2,439	100.0	436.66	1,065,024.51

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero de 2015.

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 - Diciembre 2014

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	727
Celulares	347
Almacén por Departamentos	243
Mueblería/Equipo Electrónico	191
TV por Cable	156
Telefonía	151
Inmobiliarias	139
Repuestos y Reparaciones (No autos)	66
Repuestos para autos	49
Hoteles o Planes Vacacionales	47
Mueblerías	42
Decoración	35
Agencia de autos	32
Almacén de Ropa y Calzados	31
Internet	30
Talleres de Reparación de Autos	27
Ópticas	26
Joyería/Relojerías	25
Computadoras	23
Agencias de Viajes	21
Otros	21
Clínicas	17
Agencia de Motos	15
Alquiler de Autos	14
Lavaderías o Lavamáticos	13
Supermercados	12
Materiales de Construcción	10
Venta de Autos Usados	9
Escuelas/Colegio	9
Bienes y Raíces	8
Alarmas	7
Videojuegos	7
Funerarias	7
Servicios Profesionales	7
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	6
Estaciones de Gasolinás	6
Lineas Aéreas	6
Transporte (Fletes o similares)	6
Ventas por TV	6
Fábricas de Muebles	6
Venta de Colchones	5
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Farmacias	4
Eventos Artísticos	4
Centros de Estéticas	4
Remodelación	4
Zapaterías	4
Animales	3
Casa de Empeño	3

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Constructoras	3
Estudios de Fotografías	3
Comunicaciones e Internet	3
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Cursos Especializados	3
Universidades	3
Sederías	3
Reparación de Casas	3
Armas	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Grúas	2
Dentista	2
Servicio de Intermediación	2
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Restaurantes/Fondas	1
Courrier	1
Minisúper	1
Salon de Belleza	1
Equipo Médico	1
Servicios de Ambulancias	1
Agencia de Cobro	1
Cursos Varios	1
Cines	1
Perfumería	1
Servicios Eléctricos	1
Estacionamientos	1
Agroquímicos	1
Total	2,688

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN	33	27,977.67
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	32	31,971.66
COBRO INDEBIDO	17	15,310.06
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	19,063.12
VICIO OCULTO	14	23,170.18
DEVOLUCIÓN DE DINERO	12	9,407.60
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	139	141,184.34

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	49	42,116.16
RESOLUCIONES	26	35,499.06
ACUERDO	23	21,851.06
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	3,039.33
TOTAL	102	102,505.61

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

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 - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS	10
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	9
PROMOTORA PRIME DESTINATIONS	5
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
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
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, 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 DEVELOPELNT 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
COLINAS DEL SOL, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLOS NACIONALES, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DELUNA, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES ETERA	2
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 ROBLEDAL	1
GOLD INVESTMENT, CORP	1
GRUPO NUEVA URBANISTICA	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES EMET, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
INVERSIONES LEON DE ASIA, 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
MULTI TRUST, INC	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
N TIERRA S.A	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NUEVAS VILLAS, 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
SHABEDU, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A. Y VIVIENDAS DE PRIMERA, S.A.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACIÓN, S.A. (PROCASA)	1
VIVIENDAS DE PRIMERA	1
TOTAL	139

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	542	275,593.57
MERCANCÍA DEFECTUOSA	119	44,461.78
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	5,513.28
FALTA DE INFORMACIÓN	16	6,905.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	10	4,943.37
CUSTODIA DE BIEN	10	4,335.57
VICIO OCULTO	5	5,402.62
NOTA DE CRÉDITO	3	814.54
VENTA ENGAÑOSA	2	361.99
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	259.96
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	218.41
TOTAL	727	348,810.29

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	418	187,949.84
ACUERDOS	160	81,454.83
RESOLUCIÓN	70	45,696.11
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	12	5,672.45
TOTAL	660	320,773.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-14. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

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 - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO S.A.	141
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	87
DOIT CENTER	51
MULTIMAX	48
RAENCO INTERNACIONAL	32
CASA GALA	29
HOMETEK	26
MULTITEK PACIFICO	22
UNICA	22
RODELAG	19
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	18
E - VISION	16
FOTO SONIDO	15
MACRO (GULKAVI, S.A.)	14
PREMIER	13
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	11
CASA CONFORT, S.A.	10
ELEKTRA	8
PANACINE	7
PHOTURA	7
CENTRO DE AGENCIAS, S.A	6
SONYTEC	6
DIGITAL CITY	5
CONFORT	4
HON KONG STORE	4
TECH & HOUSE	4
CITY MUEBLES	3
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	3
INFINITE BUSINESS TRADERS, S.A.	3
MAX VISION	3
SMART CENTER	3
SOUND N MUSIC	3
ALMACÉN LEY'S	2
ELECTRONICA DIMPEL	2
GRUPO W, S.A.	2
JACKIE AUDIO VIDEO	2
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	2
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
WEI WEI DIGITAL	2
YOYTEC COMPUTER, S.A.	2
ACE INTERNATIONAL HARDWARE CORP.	1
ALMACEN UNIVERSE, S.A.	1
ALMACÉN CENTRAL ELECTRONICS	1
ALMACEN HELEN	1
ANCON STORE	1
Autentica Electronics	1
BAYSIDE BRUSH	1
BEAUTY HOGAR S.A	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CENTRAL ELECTONICS	1
COMERCIALES ROBLES	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
CREDITOS CARIBE	1
DAKA	1
DIGITAL HOGAR	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ELECKTRA	1
ELECTRONICA AMERICA	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ELECTRONICA ANGEL	1
Electronica Central	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA NEW AMERICA	1
ELECTRÓNICA PANAMEÑA	1
EMET GROUP, S.A.	1
ERA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GLOBAL AUDIO VIDEO	1
GLOBAL SERVICE	1
GLOBAL TECHNICAL SUPORT	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
H. TZANETATOS INC.	1
HERMANOS 4, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INFOX DIGITAL CENTER	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES LEYS, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	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
SANKEY	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TEMPO DESIGN, INC	1
XTREME AUDIO SYSTEM	1
Y D MOVIL	1
TOTAL	727

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	278	54,687.71
MERCANCÍA DEFECTUOSA	31	5,922.26
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	12	2,825.55
CUSTODIA DE BIEN	9	2,286.58
FALTA DE INFORMACIÓN	5	2,468.44
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	783.70
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
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	24.60
TOTAL	347	69,621.08

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	195	35,154.87
ACUERDOS	79	19,860.85
RESOLUCIONES	28	7,571.64
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	2,600.20
TOTAL	313	65,187.56

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-14. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2015.

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 - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	17
MOVIL PHONE, S..A.	15
XPRESS CELL	9
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	8
DOMINO CELL	7
GLOBAL MOBILES	7
MUNDO CELULAR S.A	7
MOVISTAR	6
STAR MOBILE	6
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	6
CELL SHOP	5
CABLE & WIRELESS	4
CELL NUMBER ONE	4
CELULARES ANGELINA	4
CITY MOVIL	4
CLARO PANAMÁ, S.A	4
DIGICEL (PANAMÁ), S.A.	4
DRAGON CELL	4
GSM MOVIL	4
INTERMOVIL Y JOYERIA	4
METRO MOVIL, S.A.	4
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	4
REDPRECIO, COM, INC	4
SMART PHONE	4
TECNI CELL	4
AIDY SHOP	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
ELECTRÓNICA SURTIMAX	3
Electrónica Tecnimax	3
MEGA MOVIL JOYEROS	3
MULTI STORE	3
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	3
SMART CENTER	3
ALMACEN MAC STORE	2
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	2
CELL & ELECTRONIC	2
CELL PHONE	2
CELL PLUS	2
CELU OPTIONS	2
CELULAR OUTLET	2
Celulares Jin Xu Shop	2
CELULARES SANG	2
DIGITAL CELL	2
ECONO MOVIL, S.A.	2
EPAGO INTERNACIONAL, INC	2
INVERSIONES AGOPE S.A.	2
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	2
KING MOVIL	2
MOBILTEK	2
MOVIL STOP	2
MOVIL TECHNOLOGY	2
Multi Shop	2
MUNDO FASHION	2
NOVEDADES KING MOVIL	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 MP3 STORE	2
THE KOQUIS CELULAR	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TODO MÓVIL	2
VENTANAS PHONE MOI	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
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
CEL MINA	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELLCORP INTERNATIONAL PANAMA, S.A.	1
CELLS PRINCESS	1
CELNAN INTERNACIONAL, S.A. (DIGICEL)	1
CELTRONIC	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR STORE 3	1
CELULAR STORE, # 2	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
CENTRO DE CELULARES VISTA ALEGRE	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
COOLGAD GETS & CELLS	1
CUBIX	1
Diversion a Montón	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
E-STORE PANAMA	1
EI WEI DIGITAL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA LOS ANDES, S.A.	1
ELECTRONICA PLANET	1
ELY SHOP	1
EMPERADOR ELECTRONICS, INC	1
FASHION CELL	1
FOTOGRAFÍA Y COMPUTADORA EL DORADO	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GIGATECH	1
GIGGI JEWELRY & ACCESORIES	1
GLOBAL CELL	1
GSM PANAMA, INC	1
Hagse Mobile & Joyerías	1
HAILEY MOVIL	1
HISKY, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
HONG KONG COMPUTER	1
IMPORTADORA DIST. PANACELL, S.A.	1
INVERSIONES LEON DE ASIA, 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
METRO CELL, S.A.	1
MI CELULAR, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MIHIR CORPORATION, S.A.	1
MOBIL PRO, S.A.	1
MOBILE HOME 2	1
MOBILE MARKET, S.A.	1
MOBILE SHOP	1
MODAFONE	1
MOVIL RCL	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	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
SERVINET.COM LA VIA N° 1	1
SMART CELL SHOP	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTTEC, S.A.	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
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
TOTAL	347

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	16,619.62
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	1,543.16
CUSTODIA DE BIEN	3	2,110.93
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	2,270.00
VICIO OCULTO	1	35.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	189.00
TOTAL	42	26,089.57

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	21	15,513.47
ACUERDOS	13	9,707.26
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
TOTAL	37	26,586.13

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero de 2015.

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 - Diciembre 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR PANAMA, S.A.	13
Casa Confort	4
EP FURNITURE	2
IDEA KIDS, S.A	2
Plaza Don José	2
MUEBLERIA ALEMANA	1
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 PANAMÁ	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	42

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	5,129.08
DAÑO Y PERJUICIO	3	3,911.58
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
VENTA ENGAÑOSA	1	1,300.00
TOTAL	9	12,016.50

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

Período: Enero - Diciembre 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 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero de 2015.

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 - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
FALTA DE INFORMACIÓN	10	8,152.95
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	4,311.72
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
DAÑO Y PERJUCIO	3	1,583.95
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
VICIO OCULTO	2	2,202.01
CUSTODIA DE BIEN	2	311.74
COBRO INDEBIDO	1	82.26
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	32	22,746.14

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	16	9,708.21
RESOLUCIONES	6	4,067.81
ACUERDO	3	676.31
TOTAL	25	14,452.33

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 19-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero de 2015.

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

FUENTE: ACODECO