



**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 Gasolinas | 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