

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

**Julio, 2015**



**Agosto , 2015**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	811	49.8	409.90	332,431.47
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	134	8.2	604.53	81,007.09
RESOLUCIÓN / CONTRATO	133	8.2	137.15	18,240.74
FALTA DE INFORMACIÓN	115	7.1	529.89	60,937.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	113	6.9	788.44	89,094.05
MERCANCÍA DEFECTUOSA	97	6.0	377.29	36,597.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO	41	2.5	607.16	24,893.53
ANULACIÓN DE CONTRATO	38	2.3	184.57	7,013.69
CUSTODIA DE BIEN	26	1.6	284.80	7,404.71
COBRO INDEBIDO	25	1.5	435.68	10,891.88
RESCINDIR CONTRATO	22	1.4	51.35	1,129.60
DAÑO Y PERJUCIO	19	1.2	881.41	16,746.78
VENTA ENGAÑOSA	17	1.0	422.83	7,188.16
VICIO OCULTO	17	1.0	1,139.97	19,379.48
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	0.6	447.93	4,479.25
ABONO RETENIDO	5	0.3	315.40	1,577.00
NOTA DE CRÉDITO	3	0.2	337.79	1,013.38
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,628</b>	<b>100.0</b>	<b>443.84</b>	<b>722,576.01</b>

**Fuente: ACODECO**

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

Período: Enero - Julio 2015

*Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
DESISTIMIENTO	354	32.3	372.15	131,742.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	155	14.2	350.86	54,383.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	153	14.0	255.83	39,141.39
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	120	11.0	419.33	50,319.83
ABANDONO	51	4.7	282.76	14,420.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	48	4.4	373.43	17,924.44
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	3.8	617.98	25,955.30
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	34	3.1	574.20	19,522.79
ACUERDO/REEMPLAZO	31	2.8	256.07	7,938.14
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	31	2.8	502.40	15,574.40
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	19	1.7	522.68	9,930.93
RESOLUCIÓN/REPARAR	16	1.5	461.08	7,377.23
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	15	1.4	711.40	10,671.04
RESOLUCIONES/VARIOS	13	1.2	730.92	9,502.02
ACUERDO	7	0.6	124.16	869.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	0.3	135.55	406.65
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.2	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
<b>TOTALES</b>	<b>1,095</b>	<b>100.0</b>	<b>380.30</b>	<b>416,426.25</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

Fuente: ACODECO

**Quejas sin efectos y resueltas en contra de la pretensión del consumidor**

RESOLUCIÓN NO ACCEDER	23	37.1	746.66	17173.2
MINISTERIO PÚBLICO	18	29.0	887.96	15,983.33
JUEZ EJECUTOR	13	21.0	1,095.39	14,240.03
CORREGIDURÍA	4	6.5	120.48	481.93
INHIBE	3	4.8	167.99	503.97
INADMITIDA	1	1.6	300.00	300.00
<b>TOTALES</b>	<b>62</b>	<b>100.0</b>	<b>785.20</b>	<b>48,682.46</b>

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	378
Celulares	177
TV por Cable	171
Almacén por Departamentos	139
Inmobiliarias	122
Mueblería/Equipo Electrónico	108
Telefonía	62
Repuestos para autos	42
Repuestos y Reparaciones (No autos)	39
Decoración	30
Agencia de autos	28
Mueblerías	26
Hoteles o Planes Vacacionales	25
Talleres de Reparación de Autos	23
Almacén de Ropa y Calzados	21
Agencias de Viajes	19
Ópticas	16
Joyería/Relojerías	11
Bienes y Raíces	11
Internet	10
Supermercados	10
Otros	8
Computadoras	7
Industrial	7
Escuelas/Colegio	7
Lavaderías o Lavamáticos	6
Venta de Autos Usados	6
Ventas por TV	6
Alquiler de Autos	5
Envío de Dinero	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Distribuidoras e Importadoras	5
Universidades	5
Fábricas de Muebles	5
Clínicas	4
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	4
Salon de Belleza	4
Agencia de Motos	4
Constructoras	3
Estaciones de Gasolinás	3
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Centros de Estéticas	3
Zapaterías	3
Bancos	2
Estudios de Fotografías	2
Comunicaciones e Internet	2
Lineas Aéreas	2
Restaurantes/Fondas	2

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Materiales de Construcción	2
Minisúper	2
Útiles de Oficinas	2
Servicio de Intermediación	2
Cursos Varios	2
Venta de Colchones	2
Servicios Profesionales	2
Alarmas	1
Armas	1
Casa de Empeño	1
Herrerías	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Seguros	1
Videojuegos	1
Panaderías/Refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Farmacias	1
Eventos Artísticos	1
Cursos Especializados	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Cines	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Ventas por Internet	1
<b>Total</b>	<b>1,628</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	42	40,620.45
FALTA DE INFORMACIÓN	24	22,557.33
DEVOLUCIÓN DE DINERO	17	12,848.02
VICIO OCULTO	12	16,795.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	11,945.44
COBRO INDEBIDO	3	3,330.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
DAÑO Y PERJUICIO	3	1,525.58
ABONO RETENIDO	3	1,210.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,550.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,766.12
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>119,440.68</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	26	16,700.93
ACUERDOS	10	8,439.90
RESOLUCIONES	4	5,897.90
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	3,535.00
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>34,573.73</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS REAL ESTATE	14
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	9
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	8
CASAS PACIFICAS, S.A.	5
CJ BROKER REAL ESTATE	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A.	2
FARRE PANAMA	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA).	1
AGRO NAUTICA, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AMARILO	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
CONSTRUCTEC	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES, S.A.	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
JOSE ISABEL ORTEGA ORTEGA	1
JUSTO FABIO SPIEGEL ABADIA	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANISTICO	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA J& J, S.A.	1
PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
RESIDENCIAL ROYAL PARK	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
RKR INVESEMENT S.A.	1
URBANIZACIÓN VILAS DEL LLANO MARIN	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
AGROGANADERA DON BOSCO	1
CJ BROKERS INVESTMENT CORP.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
KARSA S.A.	1
LONDON REGIONAL ( PANAMA ), S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR, S.A.	1
DESARROLLO VIÑA DEL MAR, S.A.	1
ESTRUCTURA ALFA, S.A.	1
FARRE PANAMA REAL ESTATE, S.A.	1
GRUPO JC INMOBILIARIA, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES MODERNAS DE ARRAIJAN, S.A.	1
JARDINES DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
PROMOTORA EL MIRADOR, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
VIVITAT	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	299	150,436.56
MERCANCÍA DEFECTUOSA	44	20,366.45
FALTA DE INFORMACIÓN	12	8,169.04
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	8	3,567.24
VICIO OCULTO	3	1,489.02
CUSTODIA DE BIEN	3	530.00
VENTA ENGAÑOSA	2	1,281.50
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	102.08
NOTA DE CRÉDITO	2	871.97
COBRO INDEBIDO	1	30.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	385.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	8.56
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>187,237.42</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	201	97,489.52
ACUERDOS	69	35,238.75
RESOLUCIÓN	35	19,619.66
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>153,596.45</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**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 - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	94
AUDIOFOTO	37
DO IT CENTER	37
MULTIMAX	24
PREMIER	22
CASA GALA	19
RAENCO	18
PANACINE	11
RODELAG	11
HOMETEK	9
FOTO SONIDO	7
RAMTEC	7
PHOTURA	6
SOUND N MUSIC	6
UNICA	5
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	4
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
E-VISION, S.A.	3
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
TECH & HOUSE	3
BUDDYS HOME FURNISHING	2
CENTRO DE AGENCIAS	2
FOTO PLAZA	2
MAX VISION	2
MULTITEK PACIFICO, S.A.	2
PHOTOVISION	2
REFRI HOGAR	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
CREDITOS Y SERVICIOS, S.A.	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
ECONO PRECIOS	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA SOLUTIONS SERVICE CENTER	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1
HIM, S.A.	1
INNOTEK MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
LUMICENTRO	1
MASAZ	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL	1
MUEBLES BHANA	1
MUNDO DIGITAL INTERNACIONAL, S.A.	1
NEW TECHNOLOGY	1
REFCO	1
SUPER AUDIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	141	26,439.25
MERCANCÍA DEFECTUOSA	9	1,338.36
FALTA DE INFORMACIÓN	7	866.74
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	1,570.57
CUSTODIA DE BIEN	6	1,399.99
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	556.88
VENTA ENGAÑOSA	2	862.19
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	36.88
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
ABONO RETENIDO	1	67.00
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>33,637.86</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	89	15,332.58
ACUERDOS	37	6,811.24
RESOLUCIONES	10	2,561.21
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>25,918.03</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	9
MUNDO CELULAR	8
MOVISTAR	7
DOMINO CELL	5
MOBILTEK	5
CELL PLUS	4
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
MOVIL PHONE, S.A.	4
TECNI CELL	4
CLARO PANAMA	3
ELECTRÓNICA TECNIMAX	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
JINXU SHOP	3
MOBILE SHOP	3
STAR MOBILE	3
WEI WEI DIGITAL	3
XPRESS CELL	3
3 JACC	2
CELL NUMBER ONE	2
CELULARES COPY CENTER	2
CELULARES INTERNACIONAL	2
CELULARES KING	2
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	2
CHINA MOVIL	2
CITY MOVIL	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ENTER MIX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL MOBILES	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
MANICELL	2
MULTIMAX	2
REDPRECIO.COM	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
Z.L MOVIL	2
ACCESORIOS MOVILES N°	1
AIDY SHOP	1
AUTENTICA ELECTRONIC	1
BOUTIQUE SISTER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CEL UNIVERSAL	1
CELL MARKET	1
CELL PLANET	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELULAR CITY	1
CELULAR SANG	1
CELULAR UNIVERSAL	1
CELULARES ANGELINA	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES IN	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CELULARES Y.H.	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULAR EL DORADO	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
CITEK	1
COMPUTER & CELULARES	1
CRYSTAL STORE	1
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
FASHION CELULAR	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOVIL NET	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INTERNET CITY PLAYER	1
ITECH FASHION	1
JEACAR CELL SHOP	1
LA VITRINA	1
MEGA MOVIL Y JOYEROS	1
METRO MOVIL, S.A.	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MULTI SHOP	1
MULTIVENTAS PANAMA	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PANACELL	1
PHONE SHOP	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONE	1
SONAM'S ALBROOK	1
SONICEL	1
SUPER TINTAS	1
SURTI CENTRO	1
TECHNO CELL & COMPUTER	1
TECNOCOM	1
W BEST MOVIL	1
WIN MOVIL	1
XTREME CELL INVESTMENT, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	18	17,499.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	864.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	340.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	440.00
CUSTODIA DE BIEN	2	720.05
FALTA DE INFORMACIÓN	1	449.00
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>22,542.50</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	14	6,878.43
ACUERDOS	2	2,059.28
RESOLUCIÓN	1	2,323.75
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>11,261.46</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MUEBLES JAMAR	4
ECONO PRECIOS	2
MUEBLERIA JAMAR	2
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
EL ARTE DE BARCELONA	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
HOME CENTER DECOR KITCHEN & CLOSETS	1
MODU MUEBLES	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
PALACIO COMERCIAL	1
RASTRO JAMAR	1
UNICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	3,400.00
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,866.85
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10,466.85</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	2	3,921.00
DESISTIMIENTO	1	2,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>6,421.00</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	8,534.44
COBRO INDEBIDO	1	35.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	1,775.72
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	800.95
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN	6	3,110.73
DAÑO Y PERJUCIO	1	924.14
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>17,181.85</b>

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

**Período: Enero - Julio 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	10	8,013.66
ACUERDO	4	1,088.46
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9,102.12</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.*

**FUENTE: ACODECO**