

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Noviembre 2012**



Diciembre, 2012

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06 ®	448	12,289,098.68
Ene-Dic 07	603	18,412,350.75
Ene-Dic- 08 ®	670	38,687,714.55
Ene-Dic-09	745	41,713,361.59
Ene-Dic-10	943	54,071,607.14
Ene-Dic-11®	897	53,015,723.68
Ene-Nov-12	812	37,472,900.98

® Datos revisados.

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ®	232	5,970,675.98
Ene-Dic 07 ®	434	12,310,081.78
Ene-Dic- 08 ®	406	14,927,552.45
Ene-Dic-09 ®	500	22,863,930.38
Ene-Dic-10 ®	560	24,596,162.10
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Nov-12	391	17,066,634.35

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo

Período: Enero - Noviembre 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	227	28.0	29,931.96	6,794,555.03
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	182	22.4	72,474.33	13,190,328.27
ACLARACIÓN DE CONTRATO	116	14.3	71,163.03	8,254,911.94
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	84	10.3	30,414.48	2,554,815.96
VICIOS OCULTOS	58	7.1	82,792.20	4,801,947.88
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	45	5.5	11,915.86	536,213.86
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	31	3.8	7,754.23	240,381.12
CLÁUSULAS ABUSIVAS	23	2.8	22,432.14	515,939.30
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	17	2.1	230.74	3,922.51
VENTA ENGAÑOSA	8	1.0	11,524.25	92,194.01
COBRO INDEBIDO	5	0.6	82,480.52	412,402.60
RESOLUCIÓN CONTRATO	4	0.5	2,197.75	8,791.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	0.4	9,604.77	28,814.30
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.4	7,488.26	22,464.79
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.4	2,425.92	7,277.76
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.2	1,650.00	3,299.99
CUSTODIA DE BIENES	1	0.1	4,640.66	4,640.66
TOTALES	812	100.0	46,148.89	37,472,900.98

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Período: Enero - Noviembre 2012

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	82	21.0	35,869.15	2,941,270.17
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	70	17.9	37,314.80	2,612,035.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	42	10.7	31,043.29	1,303,818.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	40	10.2	43,420.31	1,736,812.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	33	8.4	78,455.67	2,589,037.15
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	24	6.1	71,855.92	1,724,541.96
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	5.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.3	35,812.49	608,812.38
DESISTIMIENTO	16	4.1	34,265.80	548,252.75
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.1	34,860.68	557,770.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.0	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	1.8	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.0	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.8	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.8	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.5	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.3	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	37,500.00	37,500.00
TOTALES	391	100.0	43,648.68	17,066,634.35

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-12-12. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2012.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Noviembre 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	120	10,309,691.70
ACLARACIÓN DE CONTRATO	87	6,406,399.43
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	40	1,986,496.89
VICIOS OCULTOS	39	3,520,798.86
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	33	3,886,134.24
CLÁUSULAS ABUSIVAS	16	490,858.99
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	367,979.08
COBRO INDEBIDO	3	408,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,506.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	352	27,398,584.13

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

Período: Enero - Noviembre 2012

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	85	6,870,410.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	32	2,199,322.06
ABANDONO	18	1,420,581.74
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	1,362,201.18
DESISTIMIENTO	6	327,550.09
TOTAL	155	12,180,065.92

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-12-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	33
DESARROLLO THE HILLS DE R.L	14
ROOYAL CONSULTING INVESTMENT, INC	13
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	11
INVERSIONES PANAMA MONTAIN VIEW	8
VÍA TERTIA PANAMÁ	7
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	6
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	5
LUXOR TOWERS, S.A.	5
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	5
AGRO - PUNTA PACIFICA	4
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	4
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	4
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
PRESENT INVESTMENT, S.A.	4
CHABEDU, S.A.	3
EL POBLADO PANAMA, S.A.	3
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	3
MYSTIC TOWER, S.A.	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
PROVIVIENDA, S.A.	3
SOCIEDAD RIETI, S.A.	3
ARAZI INVESTORS, INC	2
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	2
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
CJ BROKERS INV. CORP	2
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
COSMOPOLITAN CORP	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDA, S.A.	2
DESARROLLO SAJALICES	2
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	2
HACALE, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS GIRASOLES PANAMA, .S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	2
INMOBILIARIA PD, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	2
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROCASA	2
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	2
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	2
PROMOTORA SANTA CATALINA, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	2
PROMOTORA VALARCO, S.A.	2
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC	2
SU HOGAR, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADCO MERCADO INMOBILIARIA	1
ADMINISTRADORA DEL PACIFICO, S.A.	1
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO, S.A.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
ALVIVIENDA	1
AMARILO PANAMA, S.A.	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARCELONA HOLDING CORP / INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
BELVIEW CORP.	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CONSTRUCTEC, INC	1
CORPORACIÓN BELEN, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSMO BIENES, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO VISTA MARINA, S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
EUROPEAN COLLECTION, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
FREELANCE INVESTMENTS, S.A. / REAL ESTATE	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO NUEVA URBANISTIKA	1
GRUPO PRO	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
GRUPO URBANO	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INDUSTRIAS CATTAN	1
IMMOB. DE LA COSTA, S.A. / PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOBILIARIA SUCASA	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INVERSION INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES CRISTAL AZUL, S.A.	1
INVERSIONES DECURIA, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES RODIRAM, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A. / LOTIFICADORA URBANA	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORP	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
NABU DEVELOPERS, S.A.	1
NAOS HARBOR ISLAND INC	1
NEBRASKA INVESMENT, INC	1
NETO, S.A.	1
PALMERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CABOMARZO	1
PROMOTORA CASA PACIFICAS	1
PROMOTORA GOLDEN TOWER, S.A.	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA	1
PROMOTORA OASIS TOWER, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO, S.A.	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA VILLAS DE PEDREGAL	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A.	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTORAS CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL EL BAMBU, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
REY 4, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SKY LEVEL / HACALE, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
URBANIZACION EL NARANJAL	1
URBANIZACION HILL TOP	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	1
VILLAS DE COSTA OESTE, S.A.	1
VILLAS DE PLAYA, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
WALF ADMINISTRATION, INC	1
ZOOM DEVELOPMENT, S.A.	1
TOTAL	352

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	68	633,304.76
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	147,660.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	16	81,086.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	18,030.02
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	30,910.00
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	18,700.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	6,000.00
TOTAL	113	953,191.18

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS USADOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

Período: Enero - Noviembre 2012

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	24	223,077.15
ACUERDOS	23	198,688.03
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	78,270.00
DESISTIMIENTO	3	31,030.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
TOTAL	63	539,565.18

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Noviembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	31
VIP MOTOR, S.A	13
GRUPO JARUM	11
FULL MOTORS	5
AUTO TRADER PANAMA Nº 2	3
AUTOS ALFA	3
AUTOS NATALI	3
CHAMPION MOTORS	3
FARID MOTOR	3
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
T.D.MOTOR	3
AUTO SALES	2
BUSET CAR CENTER	2
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	2
FULL CARS INC	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STOP	1
AUTO STORE, S.A.	1
ANCON RENT A CAR	1
AUTO UNO	1
GLOBAL CAR CENTER, S.A.	1
CONSULTENOS	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
FASHION MOTOR'S	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MOTORES NATALI	1
MOTORES SALES, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
VIP AUTO ZONE	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
TOTAL	113

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	97	1,972,797.49
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	48,645.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	62,114.87
VENTA ENGAÑOSA	4	67,872.17
VICIOS OCULTOS	4	135,395.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,580.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,023.33
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	52,695.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	100,050.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
TOTAL	123	2,458,972.86

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

Período: Enero - Noviembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	33	524,899.58
ABANDONO	16	245,965.65
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	148,957.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	117,258.00
DESISTIMIENTO	4	122,600.00
TOTAL	69	1,159,680.41

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Noviembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A.	64
GRUPO SILABA	17
PANAMOTOR	10
RICARDO PEREZ, S.A.	9
PANAMEÑA DE MOTORES	6
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	5
BAHÍA MOTORS	2
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
AUTO MARKET	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
MOTORES GENERAL	1
TOTAL	123

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Noviembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
VENTA ENGAÑOSA	2	6,356.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	3,600.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,360.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	11,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	3,464.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1,898.00
CUSTODIA DE BIENES	1	4,640.66
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	743.65
TOTAL	10	35,062.31

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

Período: Enero - Noviembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	2	11,000.00
ABANDONO	2	6,356.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	3,600.00
DESISTIMIENTO	1	4,640.66
TOTAL	6	25,596.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS
ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Noviembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	11,070.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2,109.97
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1,476.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	3,299.99
TOTAL	9	17,956.07

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

Período: Enero - Noviembre 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	5,323.23
ABANDONO	1	448.97
ACUERDOS	2	1,476.00
TOTAL	5	7,248.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-12-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	1	599.19
TOTAL	1	599.19

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

Período: Enero - Noviembre 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TECNICELL	1
TOTAL	1

FUENTE: ACODECO