

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



Septiembre, 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	52,986,723.68
Ene-Ago-12	578	28,307,650.71

® 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 ®	561	24,615,267.60
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Ago-12	289	13,109,485.52

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	246
Agencia de autos	94
Venta de Autos Usados	89
Constructoras	52
Agencias de Viajes	18
Mueblería/Equipo Electrónico	10
Hoteles o Planes Vacacionales	9
Otros	9
Cursos Varios	7
Mueblerías	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Líneas Aéreas	4
Servicios Profesionales	4
Alquiler de Autos	3
Funerarias	3
Almacén por Departamentos	2
Clínicas	2
Repuestos y Reparaciones (No autos)	2
Taller de Reparación de Autos	2
Agencia de Motos	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Bienes y Raíces	1
Ópticas	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
Reparación de Casas	1
<b>Total</b>	<b>578</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

Período: Enero - Agosto 2012

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	169	29.2	30,414.08	5,139,979.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	13	2.2	301.73	3,922.51
COBRO INDEBIDO	4	0.7	69,975.65	279,902.60
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.3	12,456.65	24,913.30
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	147	25.4	73,098.38	10,745,461.76
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	20	3.5	7,046.20	140,923.99
VENTA ENGAÑOSA	6	1.0	11,038.03	66,228.17
VICIOS OCULTOS	34	5.9	92,695.51	3,151,647.39
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.3	1,650.00	3,299.99
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.2	10,580.00	10,580.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	57	9.9	41,503.75	2,365,713.86
ACLARACIÓN DE CONTRATO	71	12.3	76,158.60	5,407,260.47
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	28	4.8	17,941.77	502,369.65
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.5	2,425.92	7,277.76
CLÁUSULAS ABUSIVAS	18	3.1	25,076.07	451,369.26
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.5	2,267.00	6,801.00
<b>TOTALES</b>	<b>578</b>	<b>100.0</b>	<b>48,975.17</b>	<b>28,307,650.71</b>

\*\* 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 - Agosto 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	54	18.7	39,236.73	2,118,783.43
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	48	16.6	39,350.32	1,888,815.55
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	33	11.4	27,553.56	909,267.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	31	10.7	37,869.60	1,173,957.58
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	8.3	95,891.96	2,301,407.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	7.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	19	6.6	54,327.58	1,032,223.96
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	11	3.8	48,431.44	532,745.85
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	10	3.5	38,640.55	386,405.51
DESISTIMIENTO	8	2.8	40,199.57	321,596.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.8	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.4	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.4	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.0	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.0	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.7	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
<b>TOTALES</b>	<b>289</b>	<b>100.0</b>	<b>45,361.54</b>	<b>13,109,485.52</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-09-12. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 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 - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	93	8,021,545.54
ACLARACIÓN DE CONTRATO	52	3,890,222.21
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	24	3,033,864.84
VICIOS OCULTOS	24	2,586,774.67
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	25	1,828,240.74
CLÁUSULAS ABUSIVAS	14	444,884.66
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	365,681.75
COBRO INDEBIDO	2	276,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,506.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>20,468,939.35</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDOS	68	5,184,721.62
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	22	1,549,138.06
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	1,362,201.18
ABANDONO	12	1,143,345.33
DESISTIMIENTO	4	195,066.59
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>9,434,472.78</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 06-08-12.

*\*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 - Agosto 2012**

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
SUCASA	26
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, INC	13
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	10
DESARROLLO THE HILLS DE RL	7
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
VÍA TERTIA	4
AGRO - PUNTA PACIFICA	3
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	3
CENTRAL PARK PANAMA	3
CHABEDU, S.A.	3
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	3
LUXORY CORP	3
PRESENT INVESTMENT, S.A.	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
RIETI, S.A.	3
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	3
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
DESARROLLO SAJALICES	2
HACALE, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	2
PROMOTORA SANTA CATALINA, S.A.	2
PROMOTORA THE HILLS, S. DE R.L.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
URBANIZACIÓN MONTERREGIO	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
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
ADMINISTRADORA DEL PACIFICO, S.A.	1
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO, S.A.	1
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	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
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
CORPORACIÓN BELEN, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSMO BIENES, S.A.	1
COSMOPOLITAN CORP.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
DESARROLLO GOLF CORONADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA ARBOLEDA, S.A.	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
FINANCIAL MANAGEMENT ADVISORS INC	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INDUSTRIAS CATTAN	1
INMOB. 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 P.D., S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILLS	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
INVERSIONES RODIRAM, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORP	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
LONDON & REGIONAL (PANAMÁ), S.A.	1
LUXOR TOWERS, S.A.	1
LUXURY REAL ESTATE, S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
MYSTIC TOWER, S.A.	1
NABU DEVELOPERS, S.A.	1
NAOS HARBOR ISLAND INC	1
NEBRASKA INVESMENT, INC	1
NETO, S.A.	1
PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
PROCASA	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
PROMOTORA CASA PACIFICAS	1
PROMOTORA EMPORIO	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA VILLAS DE PEDREGAL	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A. / PROYECTO SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1



<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	51	405,768.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	134,660.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	13	67,286.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	30,910.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	13,000.02
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	18,700.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	6,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>693,824.71</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	16	151,385.15
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	69,470.00
ACUERDOS	19	161,453.03
DESISTIMIENTO	2	27,530.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>418,338.18</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 06-09-12.

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 - Agosto 2012*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTOR, S.A.	24
V.I.P. MOTOR, S.A.	10
GRUPO JARUM	9
FULL MOTORS	4
AUTO TRADER PANAMA N° 2	3
CHAMPION MOTORS	3
AUTO SALES	2
AUTOS ALFA	2
AUTOS NATALI	2
BUSET CAR CENTER	2
FARID MOTOR	2
FULL CARS INC	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
T.D.MOTOR	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STOP	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO UNO	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
FASHION MOTOR'S	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MILLENIUM CARSALES, S.A	1
MOTORES NATALI	1
MOTORES SALES, S.A.	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
PLAZA MOTOR	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	74	1,425,254.35
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	48,645.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	26,954.34
VENTA ENGAÑOSA	3	42,372.17
VICIOS OCULTOS	3	107,700.00
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	2	86,150.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>1,809,174.19</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ABANDONO	12	165,925.65
ACUERDOS	28	408,925.14
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	7	126,759.99
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	117,258.00
DESISTIMIENTO	1	17,400.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	1	22,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>858,668.78</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-09-12.*

*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 - Agosto 2012*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PETRO AUTOS, S.A.	46
GRUPO SILABA	16
PANAMOTOR	9
RICARDO PEREZ, S.A.	7
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	5
PANAMEÑA DE MOTORES	4
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
AUTO MARKET	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
MOTORES GENERAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>

**FUENTE: ACODECO**

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>13,316.00</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	3,600.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3,600.00</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-09-12.*

*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 - Agosto 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	5,323.23
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	3,299.99
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8,623.22</b>

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

*Período: Enero - Agosto 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	2,675.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2,675.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 06-09-12.

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

FUENTE: ACODECO