



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

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

**Abril 2014**



**Mayo, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Abril 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	474	56.4	410.80	194,720.47
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	73	8.7	627.97	45,841.86
MERCANCÍA DEFECTUOSA	71	8.5	294.01	20,875.06
RESOLUCIÓN / CONTRATO	60	7.1	106.79	6,407.51
FALTA DE INFORMACIÓN	44	5.2	521.30	22,937.09
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	36	4.3	632.50	22,770.01
COBRO INDEBIDO	16	1.9	471.07	7,537.12
CUSTODIA DE BIEN	15	1.8	609.36	9,140.47
DEVOLUCIÓN DE DINERO	11	1.3	690.79	7,598.72
ANULACIÓN DE CONTRATO	9	1.1	381.67	3,435.02
VENTA ENGAÑOSA	9	1.1	606.16	5,455.47
DAÑO Y PERJUICIO	8	1.0	689.01	5,512.08
VICIO OCULTO	7	0.8	1,634.60	11,442.22
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.5	245.95	983.78
NOTA DE CRÉDITO	1	0.1	156.00	156.00
RESCINDIR CONTRATO	1	0.1	26.99	26.99
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>840</b>	<b>100.0</b>	<b>435.52</b>	<b>365,839.87</b>

Fuente: ACODECO

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

**Periodo: Enero - Abril 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	293	31.5	412.98	121,001.99
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	118	12.7	471.49	55,635.80
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	94	10.1	346.04	32,527.89
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	82	8.8	367.08	30,100.62
ABANDONO	67	7.2	433.23	29,026.42
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	48	5.2	760.41	36,499.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	36	3.9	468.76	16,875.39
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	33	3.5	656.53	21,665.56
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	31	3.3	507.27	15,725.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	29	3.1	655.12	18,998.61
ACUERDO/REEMPLAZO	23	2.5	238.47	5,484.88
RESOLUCIÓN/REPARAR	22	2.4	616.80	13,569.51
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	22	2.4	353.76	7,782.63
RESOLUCIONES/VARIOS	16	1.7	608.61	9,737.75
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	0.9	211.77	1,694.14
ACUERDO/REPARACIÓN	5	0.5	656.00	3,280.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	0.2	835.49	1,670.97
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.1	128.39	128.39
DECLARA RESUELTO	1	0.1	29.59	29.59
<b>TOTALES</b>	<b>931</b>	<b>100.0</b>	<b>452.67</b>	<b>421,435.20</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 06-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo de 2014.

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 - Abril 2014**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	195
Celulares	136
Almacén por Departamentos	70
Mueblería/Equipo Electrónico	61
Inmobiliarias	45
TV por Cable	41
Telefonía	35
Repuestos y Reparaciones (No autos)	28
Internet	18
Hoteles o Planes Vacacionales	16
Mueblerías	16
Almacén de Ropa y Calzados	15
Otros	13
Agencias de Viajes	12
Agencia de autos	9
Joyería/Relojerías	9
Repuestos para autos	9
Talleres de Reparación de Autos	9
Clínicas	7
Computadoras	7
Materiales de Construcción	5
Ópticas	5
Agencia de Motos	5
Alarmas	4
Lavanderías o Lavamáticos	4
Líneas Aéreas	4
Decoración	4
Venta de Colchones	4
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	3
Venta de Autos Usados	3
Videojuegos	3
Funerarias	3
Eventos Artísticos	3
Escuelas/Colegio	3
Remodelación	3
Alquiler de Autos	2
Constructoras	2
Estaciones de Gasolinas	2
Supermercados	2
Farmacias	2
Librerías	2
Bienes y Raíces	2
Fábricas de Muebles	2
Servicios Profesionales	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Ventas por TV	1
Courrier	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Agencia de Cobro	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Perfumería	1
Zapaterías	1
Agroquímicos	1
<b>Total</b>	<b>840</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

*Período: Enero - Abril 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	7,075.90
FALTA DE INFORMACIÓN	9	7,459.00
COBRO INDEBIDO	8	6,124.63
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	9,184.31
VICIO OCULTO	4	6,815.29
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	4,243.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,668.65
VENTA ENGAÑOSA	1	1,738.50
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>49,397.78</b>

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

*Período: Enero - Abril 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
DESISTIMIENTO	16	16,241.22
ACUERDO	6	6,425.25
RESOLUCIONES	4	6,370.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,189.33
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>31,225.80</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.*

*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 - Abril 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS	5
ARAZI INVESTORS INC.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
HATO PINTADO HILL, S.A.	2
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
BOQUETE HIGH LANDS S.A.	1
CAMBEFORT Y BOZA, S.A.	1
CASA DE PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCTORA CH-S, S.A.	1
DESARROLLADORA TORRES DEL ESTE, S.A.	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PRO39RA SOPHIA, S.A.	1
PROCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Abril 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	143	68,588.26
MERCANCÍA DEFECTUOSA	38	12,994.03
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	2,605.50
FALTA DE INFORMACIÓN	4	890.09
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
VICIO OCULTO	1	1,685.26
CUSTODIA DE BIEN	1	1,338.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>88,400.07</b>

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

**Período: Enero - Abril 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	172	83,023.70
ACUERDOS	55	22,699.22
RESOLUCIÓN	31	21,283.72
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	2,220.05
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>129,226.69</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

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 - Abril 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO	35
AUDIOFOTO INTERNACIONAL, S.A.	26
MULTIMAX	23
UNICA	9
MULTITEK PACIFICO, S.A.	8
DOIT CENTER	7
HOMETEK	6
E - VISION	5
CASA GALA	4
PREMIER	4
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	4
RODELAG	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
MAX VISION	3
SONYTEC	3
TECH & HOUSE	3
ALMACÉN LEY'S	2
CASA CONFORT, S.A.	2
RAENCO INTERNATIONAL, S.A.	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
WEI WEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
Casa Confort, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CONFORT	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
ELEKTRA PANAMA, S.A.	1
EMET GROUP, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUÍ	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES,S.A.	1
INVERSIONES PAREDES, S.A.	1
JACKIE AUDIO VIDEO	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LG ELECTRONICS PANAMA, S.A.	1
MARTIN E HIJOS, S.A.	1
MEGA VARIIDADES	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
PHOTURA AUDIO-VIDEO	1
PUNTO G	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, .S.A.	1
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	1
SMART SYSTEM TECHNOLOGY	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>

FUENTE: ACODECO

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Abril 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	106	22,493.45
MERCANCÍA DEFECTUOSA	18	2,855.98
CUSTODIA DE BIEN	4	1,302.69
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	1,618.87
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	238.10
FALTA DE INFORMACIÓN	2	1,485.16
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>30,150.25</b>

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

**Período: Enero - Abril 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	77	15,300.65
ACUERDOS	30	6,362.15
RESOLUCIONES	9	2,298.73
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	74.88
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>24,036.41</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.**

**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 - Abril 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	6
XPRESS CELL	5
DIGICEL	4
DOMINO CELL	4
MOVIL PHONE, S..A.	4
MOVISTAR	4
STAR MOBILE	4
CELL NUMBER ONE E INTERNET	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
CELL PHONE	2
CELL SHOP	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CITY MOVIL	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
GSM MOVIL	2
METRO MOVIL, S.A.	2
Multi Shop	2
MULTI STORE	2
SMART CENTER	2
TECNI-CELL, S.A.	2
VENTANAS PHONE MOI	2
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	2
Y D MOVIL	2
12 Jin Xu Shop	1
6 LUCKY	1
6 UNIVERSAL	1
6S IN	1
ALDY SHOP	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN KIMY	1
Almacén Y Abarrotería El Machetito	1
BB SOLUTION'S	1
Beatex Mobile	1
BEAUTY CELL MODER	1
CABLE & WIRELESS	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELU OPTIONS	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR STORE 3	1
Celulares Celbern	1
Celulares Jinxu Shop	1
CELULARES LUCKY	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CENTRO 12 EL DORADO, S.A.	1
CENTRO CELULARES ERIC LUIS ALLIGONDI LENON MADRID	1
CENTRO DE 12 ERIC	1
CITEK	1
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
CUBIX	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
Electrónica Tecnimax	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	1
HAILEY MOVIL	1
HONG KONG COMPUTER	1
i-STORE PANAMA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LEA RAPID CELL	1
Mega Movil y Joyeros	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multi.Line	1
MUNDO FASHION	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
ROCK CITY	1
SMART MOBILES HD	1
SMART PHONE	1
SONICEL	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECHSAFE THE MP3 STORE	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Abril 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	7,239.85
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
COBRO INDEBIDO	1	175.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	363.80
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>9,719.63</b>

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

*Período: Enero - Abril 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	10	5,641.82
ACUERDOS	3	2,350.10
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	363.80
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>8,355.72</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.*

*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 - Abril 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CASA CONFORT	4
MUEBLERÍA JAMAR	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
EP FURNITURE	1
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DIAZ, S.A.	1
IDEAKIDS, S.A.	1
IMPLOSA IMPORTADORA DE PLOMERIA, S.A.	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
MEGA VERDADERAS POLLERAS	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MULTI HOGAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Abril 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	1,129.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2,804.92</b>

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

**Período: Enero - Abril 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	4	4,080.00
ACUERDO	2	3,705.06
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>7,785.06</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

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 - Abril 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,067.07
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	273.42
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,621.03
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>5,894.62</b>

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

**Período: Enero - Abril 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	4	2,815.72
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	45.84
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2,861.56</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 09-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 2014.

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

FUENTE: ACODECO