



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas Agosto 2012**



Septiembre, 2012

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Decisión de Quejas

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

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06	832	424,570.59
Ene-Dic 07	1,530	671,653.30
Ene-Dic- 08	1,237	601,465.38
Ene-Dic-09 ©	1,316	632,050.27
Ene-Dic-10 ©	1,861	836,352.03
Ene-Dic-11©	2,104	955,688.33
Ene-Ago-12	1,529	791,448.88

© Datos revisados.

Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Decisión de Quejas

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 ©	393	165,106.75
Ene-Dic 07 ©	1,146	489,056.19
Ene-Dic- 08 ©	1,096	506,927.51
Ene-Dic-09 ©	1,168	528,644.37
Ene-Dic-10	1,666	696,124.08
Ene-Dic-11	1,798	746,847.82
Ene-Ago-12	1,358	642,091.61

© Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2012

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	323
Mueblería/Equipo Electrónico	137
Celulares	132
Almacén por Departamentos	112
Telefonía	107
Otros	83
TV por Cable	61
Inmobiliarias	49
Constructoras	44
Bienes ty Raíces	40
Repuestos y Reparaciones (No autos)	39
Talleres de Reparación de Autos	30
Agencias de Viajes	29
Repuestos para autos	28
Almacén de Ropa y Calzados	25
Hoteles o Planes Vacacionales	22
Agencia de autos	21
Joyería/Relojerías	20
Venta de Autos Usados	16
Computadoras	15
Servicios Profesionales	15
Clínicas	12
Universidades	12
Mueblerías	11
Supermercados	11
Lavaderías o Lavamáticos	10
Escuelas/Colegio	10
Alquiler de Autos	9
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	9
Estaciones de Gasolinas	9
Ventas por TV	9
Distribuidoras e Importadoras	8
Ópticas	8
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	6
Venta de Colchones	5
Agencia de Motos	5
Internet	4
Líneas Aéreas	4
Farmacias	4
Centros de Estéticas	4
Videojuegos	3
Courrier	3
Sederías	3
Casa de Empeño	2
Materiales de Construcción	2
Útiles de Oficinas	2
Servicios de Ambulancias	2
Zapaterías	2
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Panaderías/Refresquerías	1
Salon de Belleza	1
Funerarias	1
Imprentas	1
Librerías	1
Decoración	1
Fábricas de Muebles	1
Cursos Varios	1
Servicios Eléctricos	1
Total	1,529

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas de Ley 45 en el Departamento de Decisión de Queja, por Motivos
Período: Enero - Agosto 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	821	53.7	518.64	425,800.11
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	143	9.4	500.43	71,561.04
FALTA DE INFORMACIÓN	139	9.1	536.17	74,527.42
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	128	8.4	702.48	89,917.14
RESOLUCIÓN / CONTRATO	87	5.7	84.37	7,340.32
DAÑOS Y PERJUCIOS	42	2.7	781.12	32,806.87
VENTA ENGAÑOSA	37	2.4	564.12	20,872.46
COBRO INDEBIDO	30	2.0	279.44	8,383.07
ANULACIÓN DE CONTRATOS	28	1.8	260.61	7,297.19
VICIOS OCULTOS	22	1.4	1,317.10	28,976.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO	16	1.0	515.21	8,243.39
MERCANCÍA DEFECTUOSA	14	0.9	351.15	4,916.04
CUSTODIA DE BIENES	13	0.9	549.70	7,146.10
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	7	0.5	406.31	2,844.14
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	19.50	19.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	0.1	798.00	798.00
TOTALES	1,529	100.0	517.63	791,448.88

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	373	27.5	553.03	206,281.71
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	210	15.5	413.69	86,873.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	198	14.6	381.49	75,535.80
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	124	9.1	311.73	38,654.75
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	107	7.9	431.36	46,155.29
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	73	5.4	565.10	41,252.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	62	4.6	498.36	30,898.34
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	52	3.8	565.30	29,395.60
ABANDONO	51	3.8	317.75	16,205.32
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	37	2.7	769.69	28,478.64
RESOLUCIÓN/REPARAR	22	1.6	693.37	15,254.20
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	24	1.8	695.19	16,684.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	18	1.3	432.75	7,789.47
ACUERDO	3	0.2	513.77	1,541.31
RESOLUCIONES/VARIOS	3	0.2	324.63	973.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.1	116.63	116.63
TOTALES	1,358	100.0	472.82	642,091.61

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 ELECTRODOMÉSTICOS Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Período: Enero - Agosto 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	286	183,394.45
FALTA DE INFORMACIÓN	19	8,887.86
VENTA ENGAÑOSA	7	6,150.30
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	1,602.08
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	417.27
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1,883.24
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1,566.19
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	469.79
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	259.00
TOTAL	323	204,630.18

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

Período: Enero - Agosto 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	47	24,646.48
DESISTIMIENTO	101	69,513.91
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	23	14,802.67
ACUERDOS	72	43,191.51
RESOLUCIONES	34	24,517.41
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	10	3,333.62
ABANDONO	8	3,703.13
TOTAL	295	183,708.73

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-9-12.

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

Período: Enero - Agosto 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO, S.A.	82
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	52
HOMETEK	24
MULTIMAX	19
ELEKTRA PANAMÁ, S.A.	12
PHOTURA INTERNATIONAL	11
PRÉMIER UNIVERSE, S.A.	11
PANACINE	11
TECH & HOUSE	8
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	8
FOTO SONIDO	5
MULTITEK PACIFICO, S.A.	5
ELECTRODOMÉSTICOS OUTLET CORP	5
RAENCO INTERNACIONAL, S.A.	4
UNICA	4
ALMACÉN 77	3
SOUND N MUSIC	3
MACRO	3
CRÉDITOS Y SERVICIOS, S.A.	3
DIGITAL CITY AUDIO VIDEO MUEBLES	2
LEY'S	2
TECHSAFE MP3 STORE	2
E - VISION, S.A.	2
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	2
RODELAG	2
77 UNIVERSE, S.A.	2
CASA CONFORT, S.A.	2
GRUPO W, S.A.	2
ROCK CITY	1
RODELAG	1
2011 CANADIAN, S.A.	1
ALTA CUCINE	1
GRUPO PROESSA	1
ASTRO AUDIO	1
CASA GALA	1
DIGITEC	1
CLIMA 2000	1
COMPAÑIA GOLY, S.A.	1
LUMICENTRO	1
DIASA	1
EL NUEVO ARTE CATOLICO, S.A.	1
CENTRAL ELECTRONICS	1
ELGA	1
EL PALACIO COMERCIAL, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA, S.A.	1
FERRE HOGAR	1
MOBILE ELECTRONICS	1
GEEK STORE	1
URBAN CONCEPT ELECTRONIC	1
INFINITY BUSINESS TRADERS INC	1
INVERSIONES POCAHONTAS, S.A.	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
PHOTOVISIÓN	1
PLAZA DON JOSE	1
REFRIGERAMA, S.A.	1
SONY	1
SAMSUNG	1
SMART CENTER	1
SONICEL	1
XPRESS-CELL COMPUTER	1
TOTAL	323

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	11,748.42
VICIOS OCULTOS	11	16,060.32
FALTA DE INFORMACIÓN	10	8,895.98
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	8	8,268.06
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	2,450.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	2	600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1,133.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	188.90
TOTAL	49	49,344.68

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

Período: Enero - Agosto 2012

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B./)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	2,850.00
ACUERDOS	6	8,682.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	6,387.60
DESISTIMIENTO	19	13,388.96
RESOLUCIONES	4	8,444.46
TOTAL	40	39,753.73

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

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	2
SUCASA	2
VÍA TERTIA PANAMÁ	2
ADCO HABITAD	1
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES	1
ALLURE PANAMÁ, S.A.	1
ANTOJO INMOBILIARIO, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS CORP	1
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	1
CASA GROUP	1
CAVA MAJESTIC, S.A.	1
CONSORCIO PARQUE DE SAN JUAN	1
CONSTRUCTORA QUEBEC, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIA LA ARBOLEDA	1
DESARROLLO LAS MENDOZAS, S.A.	1
DESARROLLO TORRES MAR DEL SUR	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS, S.A.	1
FH PASEO DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CARANERO, S.A.	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
INMOBILIARIA CONSTRUCTEC, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	1
INMOMAX 2009, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LA SOCIEDAD CENTENARIO DON JUAN, S.A.	1
PORTAL DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE PANAMÁ	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L.; S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA EMPORIO, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROYECTO GARANTIZADO, S.A.	1
RASTRO INTERNACIONAL	1
RESIDENCIAL ALTOS DEL CAMPO	1
RESIDENCIAL PASEO DEL RIO	1
UNIVERSAL RED HILLS CORP.	1
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
TOTAL	49

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	116	18,300.47
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	1,012.63
CUSTODIA DE BIENES	3	978.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	313.21
FALTA DE INFORMACIÓN	2	294.56
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	519.33
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	8.24
VENTA ENGAÑOSA	1	260.00
TOTAL	132	21,686.89

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

Período: Enero - Agosto 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	52	10,905.48
ACUERDOS	20	4,323.47
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	19	3,021.17
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	11	1,953.19
DESISTIMIENTO	11	1,071.03
ABANDONO	8	1,696.73
RESOLUCIONES	6	1,857.80
TOTAL	127	24,828.87

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-9-12.

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 VENTAS DE CELULARES CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
Período: Enero - Agosto 2012**

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	15
MOVIL PHONE S.A.	9
MUNDO CELULAR	9
ASTROS CELULAR	6
CELL PLUS	5
SMART PHONE METROMALL, S.A.	4
GANGA CELULAR	4
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	4
METRO MOVIL, S.A.	3
CELULAR SANG	3
BEAUTY CELL	2
MANICELL SUCURSAL 1	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CENTRO CELULARES EL DORADO, S.A.	2
GMS MOVILES PANAMA	2
NET@CEL	2
PUNTO CELULAR, S.A.	2
CELLECTRONIC	2
CENTRO DE CELULARES SANTA ANA	2
CELL CORPORATION # 1	1
SMART CENTER	1
BEAUTY CELL MODER	1
AIR FACILITY PANAMA	1
GLOBAL MOBILE XPRESS	1
DRAGON CELL	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
TECNICELL, S.A.	1
CELL TECH, INC	1
DISTRIBUIDORA TELEFONICA	1
GEEK STORE	1
CELULAR KING	1
CELULARES PRINCES	1
CELULAR JACC CELULARES & JOYERIAS	1
BB STORE	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CELL "R" US	1
CELL PARADOR	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
CELULARES INTERNACIONAL, S.A.	1
CELULARES PRINCES	1
CELULAR PACIFIC, S.A.	1
CELULANDIA, S.A.	1
CELULARES PEDREGAL	1
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	1
CELUMAX 88	1
CENTRO DE CELULARES CALIDONIA, S.A.	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
ELEKTRO-SAM # 1	1
ESTACIÓN MOVIL	1
FESTILANDIA	1
FIESTA MOVIL	1
GLOBAL CELL # 2	1
HAILEY MOVIL	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY, S.A.	1
PANACELL	1
LUXMARCHE	1
MANI CELL	1
MEGA MOVIL, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MI CELULAR, S.A.	1
MOVIL FAST	1
MOVILES NET WORD DE PANAMÁ, S.A.	1
NICOTRONICS CORP.	1
NOVEDADES & CELL	1
NOVEDADES MOVIL	1
PANAMA CELULAR ONE NET	1
SERVINET.COM LA VÍA # 1	1
SERVINET.COM LA VÍA # 2	1
SONAM'S	1
SPEED TALK MOBILE, S.A.	1
TOTAL	132

FUENTE: ACÓDECO

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

Período: Enero - Agosto 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	2,150.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	3	1,823.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	1,381.29
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	426.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	786.45
FALTA DE INFORMACIÓN	1	1,200.00
TOTAL	11	7,768.53

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

Período: Enero - Agosto 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	2,415.23
RESOLUCIONES	2	1,048.49
ACUERDOS	2	2,001.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	949.05
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	900.00
TOTAL	10	7,313.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-9-12.

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 MUEBLERÍAS CON QUEJAS
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

Período: Enero - Agosto 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
FABRICA DE MUEBLES HERMANOS DÍAZ, S.A.	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE PANAMA	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
CREDITOS BAHIA	1
FD FURNITURE	1
FURNITURE CITY	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
MUEBLERIA PANAMA	1
MUEBLES MIRELYN	1
TOTAL	11

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	15,556.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	3,250.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	3,190.06
CUSTODIA DE BIENES	1	700.00
COBRO INDEBIDO	1	300.00
TOTAL	16	22,996.27

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

Período: Enero - Agosto 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	10	11,910.31
RESOLUCIONES	1	2,000.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	700.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	1,480.13
ACUERDOS	1	2,500.00
TOTAL	14	18,590.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-9-12.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	8	7,106.33
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	5,556.92
FALTA DE INFORMACIÓN	3	574.00
COBRO INDEBIDO	1	754.17
VICIOS OCULTOS	1	1,398.58
VENTA ENGAÑOSA	1	32.09
TOTAL	21	15,422.09

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

Período: Enero - Agosto 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	7	7,239.85
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	4	3,347.76
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	570.30
RESOLUCIÓN/REPARAR	2	3,512.87
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	191.01
DESISTIMIENTO	1	335.38
TOTAL	19	15,197.17

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-9-12.

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

FUENTE: ACODECO