



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

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

Junio, 2014



Julio, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	748	56.7	403.93	302,139.47
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	109	8.3	662.75	72,239.88
MERCANCÍA DEFECTUOSA	106	8.0	337.32	35,756.22
RESOLUCIÓN / CONTRATO	77	5.8	140.38	10,809.35
FALTA DE INFORMACIÓN	64	4.9	608.34	38,933.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	60	4.5	692.05	41,523.23
ANULACIÓN DE CONTRATO	32	2.4	257.50	8,239.89
COBRO INDEBIDO	27	2.0	567.60	15,325.19
CUSTODIA DE BIEN	23	1.7	494.90	11,382.64
VENTA ENGAÑOSA	20	1.5	554.61	11,092.20
DEVOLUCIÓN DE DINERO	18	1.4	541.67	9,750.13
DAÑO Y PERJUICIO	10	0.8	645.48	6,454.82
VICIO OCULTO	9	0.7	1,748.80	15,739.22
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	0.6	189.78	1,518.21
RESCINDIR CONTRATO	5	0.4	525.93	2,629.65
NOTA DE CRÉDITO	1	0.1	156.00	156.00
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.1	0.00	0.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
TOTALES	1,319	100.0	443.28	584,689.64

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	396	30,2	404.93	159.946.47
ABANDONO	104	7,9	386.35	40.179.98
ACUERDO	22	1,7	303.79	6.683.35
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	11	0,8	158.88	1.747.73
ACUERDO/REPARACIÓN	7	0,5	615.71	4.310.00
ACUERDO/REEMPLAZO	32	2,4	238.34	7.626.72
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	56	4,3	853.86	47.816.27
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	38	2,9	624.04	23.713.47
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	117	8,9	331.10	38.739.27
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	159	12,1	429.12	68.229.51
RESOLUCIÓN/REPARAR	27	2,1	582.04	15.714.96
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0,1	128.39	128.39
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	43	3,3	330.75	14.222.43
RESOLUCIONES/VARIOS	17	1,3	595.87	10.129.75
DECLARA RESUELTO	2	0,2	209.00	417.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	48	3,7	625.02	30.000.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	50	3,8	467.09	23.354.42
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	40	3,0	502.30	20.092.07
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0,1	14.99	14.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	140	10,7	308.62	43.206.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	0,2	835.49	1.670.97
TOTALES	1,313	100,0	425.26	557,946.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 10-07-14. Estos datos se actualizan después del 30 de julio 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 - Junio 2014

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	297
Celulares	200
Almacén por Departamentos	121
Mueblería/Equipo Electrónico	100
Telefonía	78
Inmobiliarias	70
TV por Cable	58
Repuestos y Reparaciones (No autos)	33
Hoteles o Planes Vacacionales	23
Internet	23
Mueblerías	23
Repuestos para autos	21
Almacén de Ropa y Calzados	18
Otros	17
Agencia de autos	16
Computadoras	16
Agencias de Viajes	14
Joyería/Relojerías	14
Decoración	14
Talleres de Reparación de Autos	13
Clínicas	11
Ópticas	9
Agencia de Motos	9
Materiales de Construcción	7
Alquiler de Autos	6
Lavanderías o Lavamáticos	6
Supermercados	6
Escuelas/Colegio	6
Servicios Profesionales	6
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	5
Lineas Aéreas	5
Venta de Colchones	5
Alarmas	4
Estaciones de Gasolinás	4
Venta de Autos Usados	4
Ventas por TV	4
Videojuegos	4
Funerarias	4
Eventos Artísticos	4
Bienes y Raíces	4
Librerías	3
Distribuidoras e Importadoras	3
Fábricas de Muebles	3
Remodelación	3
Constructoras	2
Envío de Dinero	2
Comunicaciones e Internet	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Farmacias	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Armas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Pinturas	1
Courier	1
Equipo Médico	1
Agencia de Cobro	1
Servicio de Intermediación	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Perfumería	1
Zapaterías	1
Agroquímicos	1
Total	1,319

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	15,298.86
COBRO INDEBIDO	13	11,629.59
FALTA DE INFORMACIÓN	12	12,110.75
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	10,544.31
VICIO OCULTO	6	11,112.29
DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	4,293.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
DAÑO Y PERJUICIO	2	1,668.65
CLÁUSULA ABUSIVA	1	0.00
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	425.00
TOTAL	70	74,009.45

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
DESISTIMIENTO	29	21,254.71
ACUERDO	12	10,992.52
RESOLUCIONES	5	8,677.61
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,189.33
TOTAL	48	43,114.17

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 15-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	8
CANAAN DEVELOPMENT	4
HATO PINTADO HILL, S.A.	3
DESARROLLO LA MITRA, S.A.	2
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	2
PROMOTORA CASAS DE PACIFICAS	2
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
AGROGANADERA SANTA INES, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ANTIGUAS VILLAS DEVELOPEMELNT INC	1
ARAZI INVESTORS INC.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
BETESH PROPERTIES, S.A.	1
BOQUETE HIGHLANDS, 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
DESARROLLO ESPECIALIZADO DE INVERSION, S.A.	1
E. G. S. PANAMÁ, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES	1
HERMANOS 4, S.A.	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
IRE BUSINESS & TRAVEL, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENT INC., S.A.	1
KARSA S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MOAB CORPORATION	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROCASA SOPHIA, S.A.	1
PRÓCASA	1
PROMOTORA CASAS DEL CHASE, S.A.	1
PROMOTORA NÁUTICA, S.A.	1
PROMOTORA SANTA BARBARA, S.A.	1
PROMOTORA SUNSHINE, S.A.	1
PROMOTORA TURISTICA DE PANAMA	1
PROMOTORES SOCIALES UNIDOS, S.A.	1
RESIDENCIAL MONTE CATERI, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
TOTAL	70

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	216	100,756.40
MERCANCÍA DEFECTUOSA	59	24,225.85
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	7	3,691.47
FALTA DE INFORMACIÓN	7	2,487.87
CUSTODIA DE BIEN	4	2,141.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
VICIO OCULTO	1	1,685.26
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
TOTAL	297	135,286.96

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	226	101,806.44
ACUERDOS	72	29,790.04
RESOLUCIÓN	36	25,157.12
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	8	3,108.06
TOTAL	342	159,861.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	58
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	36
MULTIMAX	32
HOMETEK	13
E - VISION	11
UNICA	11
DOIT CENTER	10
MULTITEK PACIFICO	10
CASA GÁLA	9
CASA CONFORT, S.A.	8
PREMIER UNIVERSE, S.A.	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	5
RODELAC	5
SONYTEC	5
PHOTURA	4
RAENCO INTERNATIONAL, S.A.	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
MAX VISION	3
PANACINE	3
TECH & HOUSE	3
ALMACÉN LEY'S	2
DIGITAL CITY	2
ELECTRONICA AMERICA	2
ELEKTRA PANAMA, S.A.	2
FOTO SONIDO	2
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
SOUND N MUSIC	2
WEI WEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
Autentica Electronics	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CITY MUEBLES AUDIO VIDEO	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
EMET GROUP, S.A.	1
Ferre Hogar	1
GRUPO HERMANOS MEDINA	1
GRUPO W, S.A.	1
H. TZANETATOS INC.	1
HIPER MEDIA CHIRIQUI	1
IMPORTADORA Y EXPORTADORA CANAJAGUA	1
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	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 VARIEDADES	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
PALACIO COMERCIAL	1
PENSA	1
PUNTO G	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, S.A.	1
Samsung	1
SMART, S.A.	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
TOTAL	297

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	162	32,314.33
MERCANCÍA DEFECTUOSA	19	2,915.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	1,999.77
CUSTODIA DE BIEN	5	1,320.69
FALTA DE INFORMACIÓN	3	1,565.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	238.10
VENTA ENGAÑOSA	2	67.39
NOTA DE CRÉDITO	1	156.00
TOTAL	200	40,577.42

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	114	22,018.33
ACUERDOS	50	11,193.22
RESOLUCIONES	10	2,528.73
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	5	873.34
TOTAL	179	36,613.62

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	8
MOVIL PHONE, S.A.	7
XPRESS CELL	7
CELL SHOP	5
DOMINO CELL	5
MOVISTAR	5
STAR MOBILE	5
CELL NUMBER ONE	4
DIGICEL	4
METRO MOVIL, S.A.	4
TECNI CELL,S.A.	4
CELULARES ANGELINA	3
CITY MOVIL	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
ELECTRONICA Surtimax	3
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	3
GSM MOVIL	3
MULTI STORE	3
WINDOWS PHONE MOVIL & COMPUTER	3
CELL PHONE	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
GLOBAL MOBILES ITC	2
Multi Shop	2
SMART CENTER	2
SMART MOBILES HD	2
SONICEL	2
VENTANAS. PHONE MOI	2
Y D MOVIL	2
12 Jin Xu Shop	1
6 LUCKY	1
6 UNIVERSAL	1
6S IN	1
AGROPECUARIA AZUERO	1
Aidy Shop	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN MAX STORE	1
Almacén MAX STORE	1
ALMACEN STHEFY	1
Almacén Y Abarrotería El Machetito	1
BB SOLUTION'S	1
Beatex Móvil	1
BEAUTY CELL MODER	1
BST TECH INC.	1
CABLE & WIRELESS	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL PLUS	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELLCORP INTERNATIONAL PANAMA, S.A.	1
CELTRONIC	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 TU Y YO	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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
COMPRA- GSM PANAMÁ.	1
COMPUCELL PLUS	1
CUBIX	1
Digi Electro Cell 2	1
DRAGON CELL	1
E-PAGO INTERNATIONAL, INC.	1
ECONO MOVIL, S.A.	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
Electrónica Tecnimax	1
EPAGO INTERNACIONAL, INC	1
FASHION CELL	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
HAILEY MOVIL	1
HONG KONG COMPUTER	1
I-STORE PANAMA	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INVERSIONES AGOPE S.A.	1
INVERSIONES OCEANS GSM, S.A.	1
JUCA PANAMÁ MÓVIL SUC 1	1
LA CASA DEL CELULAR	1
LEA RAPID CELL	1
M.K. MOVIL	1
Mega Movil y Joyeros	1
METRO CELL, S.A.	1
MICHELLE MORALES Y JOYERÍA	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE PRO SUCURSAL N° 3	1
MOBILE SHOP	1
Movicell	1
MOVIL RCL	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multi.Line	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NETWORK ENTERPRISE	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
ROCK CITY	1
SERVICIOS GENERALES FAMA FM, S.A.	1
SMART CELULAR EVOLUTION	1
SMART PHONE	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECHSAFE THE MP3 STORE	1
The Koguis Celular	1
THE KOQUIS CELULAR	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
TOP TECH ELECTRONIC CO, S.A.	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
TOTAL	200

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	10,456.19
COBRO INDEBIDO	2	1,380.88
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	933.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
TOTAL	23	14,711.05

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	14	10,222.82
ACUERDOS	4	2,919.30
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,365.40
TOTAL	21	14,507.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2014

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
Casa Confort	4
JAMAR	2
MUEBLERÍA JAMAR	2
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
CREDI PUERTAS, S.A.	1
CREDITOS AVION	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	1
EL MACHETAZO	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 Variedades La Pollera	1
MR. PUERTA MULTISERVICIOS	1
MUEBLERIA CREDITOS LOLITA	1
Multi Hogar	1
TEMPO DESIGN INC.	1
TOTAL	23

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	2,129.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	120.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	1,555.84
TOTAL	4	3,804.92

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	8	8,321.06
ACUERDO	3	5,260.90
TOTAL	11	13,581.96

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2014

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	4,745.62
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,067.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	273.42
COBRO INDEBIDO	1	82.26
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
DAÑO Y PERJUICIO	1	335.54
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	16	9,301.47

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	8	4,269.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	4,315.52
TOTAL	17	8,585.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 22-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2014.

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

FUENTE: ACODECO