



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

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

**Mayo 2014**



**Junio, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	595	56.5	409.95	243,922.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	90	8.5	662.77	59,649.06
MERCANCÍA DEFECTUOSA	87	8.3	303.85	26,434.67
RESOLUCIÓN / CONTRATO	78	7.4	143.66	11,205.35
FALTA DE INFORMACIÓN	49	4.6	519.18	25,439.98
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	46	4.4	622.67	28,642.80
COBRO INDEBIDO	21	2.0	489.30	10,275.26
CUSTODIA DE BIEN	18	1.7	531.14	9,560.55
VENTA ENGAÑOSA	17	1.6	555.39	9,441.71
DEVOLUCIÓN DE DINERO	16	1.5	602.51	9,640.19
ANULACIÓN DE CONTRATO	10	0.9	514.10	5,141.02
VICIO OCULTO	9	0.9	1,748.80	15,739.22
DAÑO Y PERJUICIO	8	0.8	689.01	5,512.08
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	6	0.6	166.62	999.71
RESCINDIR CONTRATO	2	0.2	37.03	74.05
NOTA DE CRÉDITO	1	0.1	156.00	156.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	1,000.00	1,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,054</b>	<b>100.0</b>	<b>439.12</b>	<b>462,834.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	343	30.5	401.81	137,821.60
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	142	12.6	440.78	62,591.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	127	11.3	312.51	39,689.03
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	96	8.5	345.21	33,139.89
ABANDONO	84	7.5	397.22	33,366.34
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	50	4.5	793.53	39,676.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	47	4.2	462.32	21,729.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	3.7	645.23	27,099.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	38	3.4	501.24	19,047.07
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	34	3.0	664.10	22,579.34
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	34	3.0	346.77	11,790.33
ACUERDO/REEMPLAZO	27	2.4	237.02	6,399.62
RESOLUCIÓN/REPARAR	24	2.1	595.71	14,297.01
RESOLUCIONES/VARIOS	17	1.5	595.87	10,129.75
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	0.7	211.77	1,694.14
ACUERDO/REPARACIÓN	5	0.4	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
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.1	14.99	14.99
<b>TOTALES</b>	<b>1,123</b>	<b>100.0</b>	<b>432.92</b>	<b>486,174.45</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 07-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2014**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	231
Celulares	167
Almacén por Departamentos	98
Mueblería/Equipo Electrónico	79
Inmobiliarias	57
TV por Cable	52
Telefonía	50
Repuestos y Reparaciones (No autos)	30
Internet	21
Mueblerías	19
Almacén de Ropa y Calzados	17
Hoteles o Planes Vacacionales	16
Otros	16
Repuestos para autos	15
Agencia de autos	14
Agencias de Viajes	12
Joyería/Relojerías	12
Talleres de Reparación de Autos	12
Computadoras	10
Clínicas	9
Agencia de Motos	8
Ópticas	7
Materiales de Construcción	6
Decoración	6
Alquiler de Autos	5
Lavanderías o Lavamáticos	5
Líneas Aéreas	5
Venta de Colchones	5
Alarmas	4
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	4
Supermercados	4
Venta de Autos Usados	4
Videojuegos	4
Escuelas/Colegio	4
Servicios Profesionales	4
Funerarias	3
Eventos Artísticos	3
Bienes y Raices	3
Fábricas de Muebles	3
Remodelación	3
Constructoras	2
Estaciones de Gasolinas	2
Transporte (Fletes o similares)	2
Ventas por TV	2
Farmacias	2
Librerías	2
Distribuidoras e Importadoras	2
Reparación de Casas	2
Animales	1
Envío de Dinero	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Courrier	1
Equipo Médico	1
Agencia de Cobro	1
Centros de Estéticas	1
Cines	1
Perfumería	1
Zapaterías	1
Agroquímicos	1
<b>Total</b>	<b>1,054</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Mayo 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	9,353.90
COBRO INDEBIDO	11	8,049.55
FALTA DE INFORMACIÓN	10	8,665.75
VICIO OCULTO	6	11,112.29
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	5	9,184.31
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	4,243.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	2	4,988.50
VENTA ENGAÑOSA	2	1,838.50
DAÑO Y PERJUCIO	2	1,668.65
RESOLUCIÓN / CONTRATO	1	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>59,204.45</b>

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

*Período: Enero - Mayo 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	22	18,247.22
ACUERDO	9	8,532.25
RESOLUCIONES	4	6,370.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	2,189.33
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>35,338.80</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CJ BROKERS	8
HATO PINTADO HILL, S.A.	3
ARAZI INVESTORS INC.	2
CANAAN DEVELOPMENT	2
DESARROLLO LA MITRA, 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
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 VIVIR	1
HAUS, S.A.	1
HECHOS Y ASESORES	1
INDEPENDIENT DEVELOPMENT	1
INMOBILIARIA PREMIUM TOWER, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS VENECIA, S.A.	1
INVERSIONES PANAMÁ MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENT INC., S.A.	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
MOAB CORPORATION	1
MYSTIC GARDEN, INC.	1
NAOS MANAGEMENT GROUP	1
PANATLANTIC MORTGAGE CORP.	1
PROMOTORA 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
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
THE SEA CLUB	1
WATERWAYS CAPITAL, INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	166	79,463.61
MERCANCÍA DEFECTUOSA	49	17,752.42
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	3,172.56
FALTA DE INFORMACIÓN	4	890.09
CUSTODIA DE BIEN	2	1,708.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	106.98
VENTA ENGAÑOSA	1	42.00
VICIO OCULTO	1	1,685.26
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	149.95
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>104,970.87</b>

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	200	91,959.99
ACUERDOS	70	29,393.12
RESOLUCIÓN	31	21,283.72
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	7	2,541.00
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>145,177.83</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PANAFOTO, S.A.	44
AUDIO FOTO INTERNACIONAL, S.A.	31
MULTIMAX	26
HOMETEK	10
UNICA	10
DOIT CENTER	9
MULTITEK PACIFICO, S.A.	7
CASA CONFORT, S.A.	5
CASA GALA	5
E - VISIÓN, S.A.	5
RAMTEC AUDIO Y VIDEO S.A.	5
RODELAG, S.A.	5
SONYTEC	4
CENTRO DE AGENCIAS, S.A.	3
MAX VISION	3
PREMIER UNIVERSE, S.A.	3
TECH & HOUSE, S.A.	3
ALMACÉN LEY'S	2
PREMIER	2
RAENCO INTERNATIONAL, S.A.	2
SMART BUY ELECTRONIC	2
SMART CENTER	2
WEI WEI DIGITAL	2
77 UNIVERSE, S.A.	1
CASA DEL ELECTRODOMESTICO	1
CORTAGRAMAS Y REPUESTOS, S.A.	1
DIGITAL HOGAR	1
ELECTRONICA EL TERMINAL	1
ELEKTRA PANAMA, S.A.	1
EMET GROUP, S.A.	1
EVICEN	1
FERRE HOGAR	1
FOTOSONIDO	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 VARIEDADES	1
MOVIL TECH & INTERNET	1
MUCHO MAS TV, S.A.	1
MUEBLERIA ANCON	1
MULTI ELECTROMUEBLES	1
MULTITEX PACIFICO, S.A. (MULTIMAX)	1
MUNDO CELULAR,S.A	1
MUNDO FASHION	1
NOVEY	1
PANACINE	1
PHOTURA AUDIO-VIDEO	1
PUNTO G	1
REFRIHOGAR PANAMÁ, S.A.	1
SAMSUNG	1
SMART SYSTEMS TECHNOLOGY	1
SMART SYSTEM TECHNOLOGY	1
SONAM'S ALBROOK, S.A.	1
SOUND N MUSIC	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
Y D MOVIL	1
YOYTEC COMPUTER, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>

FUENTE: ACODECO



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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	131	27,274.45
MERCANCÍA DEFECTUOSA	18	2,855.98
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	1,979.77
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
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>35,457.54</b>

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
DESISTIMIENTO	96	18,896.60
ACUERDOS	38	8,456.29
RESOLUCIONES	9	2,298.73
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	321.13
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>29,972.75</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2014**

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
MOVICELL	6
MOVIL PHONE, S.A.	6
DOMINO CELL	5
XPRESS CELL	5
DIGICEL (PANAMÁ), S.A.	4
CITY MOVIL	3
DISTRIBUIDORA CELBERN	3
GSM MOVIL	3
METRO MOVIL, S.A.	3
STAR MOBILE	3
CELL NUMBER ONE Y JOYERIA	2
CELL SHOP	2
CELULARES ANGELINA, S.A.	2
CLARO PANAMA, S.A.	2
MOVISTAR	2
Multi Shop	2
MULTI STORE	2
SMART CENTER	2
SMART MOBILES HD	2
SONICEL	2
TECNI-CELL, S.A.	2
TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ S.A.	2
The Koquis Celular	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
AGROPECUARIA AZUERO	1
Aidy Shop	1
ALMACÉN CURIOSIDADES ANGIE	1
ALMACEN DINAR	1
ALMACEN KIMY	1
ALMACEN MAX STORE	1
ALMACEN STHEFY	1
Almacén Y Abarrotería El Machetito	1
BB SOLUTION'S	1
Beatex Mobile	1
BEAUTY CELL MODER	1
CABLE & WIRELESS	1
CASA DE CELULARES INTERNET GENEROSO	1
CASA MAYORISTA FESTILANDIA	1
CELL & ELECTRONIC	1
CELL & PC SOLUTIONS	1
CELL NUMBER ONE E INTERNET	1
CELL PHONE	1
CELL PLUS	1
CELL SHOPPING CENTER No.2	1
CELL Y NOVEDADES JJ	1
CELLCORP INTERNATIONAL PANAMA, S.A.	1
CELU OPTIONS	1
CELULAR MOVIL Y MAS	1
CELULAR OUTLET	1
CELULAR STORE 3	1
CELULARES ANGELINA	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

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
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
EPAGO INTERNACIONAL, INC	1
GEEK STORE	1
GIFT CELL	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOBILES ITC	1
GLOBAL MOBILES WESTLAND	1
GLOBAL MOBILES XPRESS	1
GLORIA CHUNG (Y D MOVIL)	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
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 Nº 3	1
MOBILE SHOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
Multi.Line	1
MUNDO CELULAR, S.A.	1
MUNDO FASHION	1
NICOTRONICS CORP.	1
OCEANS STORE	1
PRO - CELL	1
ROCK CITY	1
SMART PHONE	1
Star Movil	1
STORE LAICY CELL PHONE	1
TECH CELL	1
TECHSAFE THE MP3 STORE	1
TELEFONICA MOVILES PANAMA, S.A.	1
THE PHONE STORE	1
TODO MÓVIL	1
UNIVERCELL, S.A.	1
WHOLESALE JR	1
WONDERFULL CELL	1
WORLD CELLULAR	1
XPRESS CELL COMPUTER	1
XTREME MOBILE	1
YAYO ELECTRONICS, S.A.	1
ZONA FIESTA	1
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	10,043.35
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	1,940.98
COBRO INDEBIDO	1	175.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	363.80
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>12,523.13</b>

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

**Período: Enero - Mayo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	10	5,641.82
ACUERDOS	3	2,350.10
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	1,305.40
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>9,297.32</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2014**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CASA CONFORT	4
MUEBLERÍA JAMAR	3
AMERICAN EAGLE FURNITURE	1
CREDIPUERTAS, S.A.	1
EBANISTERÍA Y DISEÑO BERNARDO RODRIGUEZ	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
MULTI HOGAR	1
TEMPO DESIGN INC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

*Período: Enero - Mayo 2014*

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

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

*Período: Enero - Mayo 2014*

<i>RESULTADOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>	<i>MONTO (B/.)</i>
DESISTIMIENTO	6	5,121.06
ACUERDO	3	5,260.90
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>10,381.96</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2014*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	4,665.15
FALTA DE INFORMACIÓN	3	2,067.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	700.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	273.42
VICIO OCULTO	1	441.67
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	655.89
DAÑO Y PERJUCIO	1	335.54
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9,138.74</b>

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

*Período: Enero - Mayo 2014*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	5	3,309.78
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	45.84
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>3,355.62</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 2014.*

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

**FUENTE: ACODECO**