



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

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

Junio, 2015



Julio, 2015

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

Período: Enero - Junio 2015

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	713	52.2	411.89	293,675.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	115	8.4	589.31	67,770.47
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	92	6.7	761.25	70,035.42
FALTA DE INFORMACIÓN	92	6.7	457.47	42,087.32
RESOLUCIÓN / CONTRATO	88	6.4	155.89	13,718.36
MERCANCÍA DEFECTUOSA	86	6.3	389.06	33,459.22
DEVOLUCIÓN DE DINERO	37	2.7	629.08	23,275.80
CUSTODIA DE BIEN	25	1.8	272.71	6,817.71
ANULACIÓN DE CONTRATO	24	1.8	209.05	4,808.24
COBRO INDEBIDO	21	1.5	504.53	10,595.22
VICIO OCULTO	16	1.2	1,182.06	18,912.96
DAÑO Y PERJUICIO	16	1.2	886.18	14,178.95
VENTA ENGAÑOSA	15	1.1	462.70	6,940.52
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	10	0.7	447.93	4,479.25
RESCINDIR CONTRATO	6	0.4	103.29	619.75
ABONO RETENIDO	4	0.3	341.75	1,367.00
NOTA DE CRÉDITO	3	0.2	337.79	1,013.38
CLÁUSULA ABUSIVA	2	0.1	1,275.00	2,550.00
TOTALES	1,365	100.0	451.84	616,304.57

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
DESISTIMIENTO	302	32.3	368.56	111,304.52
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	131	14.0	328.57	43,042.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	128	13.7	255.41	32,692.72
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	118	12.6	403.39	47,599.84
ABANDONO	44	4.7	282.99	12,451.34
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	42	4.5	374.37	15,723.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	37	4.0	669.83	24,783.70
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	3.1	595.79	17,277.83
ACUERDO/REEMPLAZO	26	2.8	262.38	6,821.93
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	18	1.9	441.02	7,938.39
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	16	1.7	442.25	7,075.93
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	13	1.4	716.95	9,320.34
RESOLUCIÓN/REPARAR	13	1.4	470.63	6,118.19
RESOLUCIONES/VARIOS	8	0.9	572.27	4,578.17
ACUERDO	5	0.5	125.79	628.95
ACUERDO/REPARACIÓN	2	0.2	175.00	350.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.1	395.89	395.89
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.1	209.72	209.72
TOTALES	934	100.0	372.93	348,313.58

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-07-15. Estos datos se actualizan después del 31 de julio de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14; pero cerradas en el 2015, 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 2015

Actividad	No. Quejas
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	329
Celulares	160
Almacén por Departamentos	125
TV por Cable	102
Mueblería/Equipo Electrónico	100
Inmobiliarias	97
Telefonía	50
Repuestos para autos	37
Repuestos y Reparaciones (No autos)	34
Mueblerías	25
Decoración	23
Talleres de Reparación de Autos	22
Agencia de autos	20
Agencias de Viajes	19
Almacén de Ropa y Calzados	18
Hoteles o Planes Vacacionales	18
Ópticas	16
Bienes y Raíces	10
Joyería/Relojerías	9
Internet	8
Supermercados	8
Otros	8
Industrial	7
Escuelas/Colegio	7
Computadoras	6
Lavaderías o Lavamáticos	6
Envío de Dinero	5
Transporte (Fletes o similares)	5
Venta de Autos Usados	5
Distribuidoras e Importadoras	5
Fábricas de Muebles	5
Alquiler de Autos	4
Ventas por TV	4
Agencia de Motos	4
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	3
Equipo Médico	3
Librerías	3
Dentista	3
Universidades	3
Centros de Estéticas	3
Zapaterías	3
Bancos	2
Clínicas	2
Constructoras	2
Cursos de Inglés/Vta Material Didactico	2
Estudios de Fotografías	2
Estaciones de Gasolinás	2
Materiales de Construcción	2
Minisúper	2
Útiles de Oficinas	2
Cursos Varios	2
Servicios Profesionales	2
Casa de Empeño	1
Herrerías	1
Comunicaciones e Internet	1
Lineas Aéreas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Restaurantes/Fondas	1
Seguros	1
Videojuegos	1
Panaderías/Refresquerías	1
Tiendas, abarroterías, Kioscos, etc	1
Farmacias	1
Salon de Belleza	1
Eventos Artísticos	1
Bodegas (Almacenamiento)	1
Servicio de Intermediación	1
Cines	1
Venta de Colchones	1
Remodelación	1
Servicios Eléctricos	1
Servicios Públicos	1
Ventas por Internet	1
Total	1,365

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2015

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	32	30,392.45
DEVOLUCIÓN DE DINERO	16	12,773.02
FALTA DE INFORMACIÓN	14	13,303.83
VICIO OCULTO	12	16,795.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	10,883.95
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3,842.28
DAÑO Y PERJUCIO	3	1,525.58
COBRO INDEBIDO	2	3,205.00
ABONO RETENIDO	2	1,000.00
CLÁUSULA ABUSIVA	2	2,550.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	450.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1,766.12
TOTAL	97	98,487.69

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

Período: Enero - Junio 2015

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	18	10,287.35
ACUERDOS	9	8,239.90
RESOLUCIONES	3	3,574.40
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	1	735.00
TOTAL	31	22,836.65

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-07-15. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12-13-14 pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CJ BROKERS REAL ESTATE	14
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	9
CANAAN DEVELOPMENT, S.A.	5
BETESH PROPERTIES, S.A.	4
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE, S.A.	3
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS LOMAS, S.A.	2
FARRE PANAMA	2
PROYECTO MIRADOR DEL PACIFICO, S.A.	2
VIVIENDAS DE PRIMERA	2
ADMINISTRACION E INVERSIONES DEL ISTMO, S.A., (ADISA)	1
AGRO NAUTICA, S.A.	1
AGROGANADERA MARELISA, S.A.	1
AMARILO	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
CIUDAD PACIFICA	1
CONSTRUCTEC	1
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES, S.A.	1
DESARROLLOS SANTA CAROLINA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOLTA INVESTMENTS, INC	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
FARBEN, S.A.	1
GRUPO REAL INMOBILIARIA	1
GRUPO RESIDENCIAL DE PANAMA, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS DE ARRAJAN, S.A.	1
JOSE ISABEL ORTEGA ORTEGA	1
JUSTO FABIO SPIEGEL ABADIA	1
LOMA LAS PERLAS, S.A.	1
PARIS HILTON, S.A.	1
PROMOCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO URBANÍSTICO	1
PROMOTORA EDIFICA PANAMA	1
PROMOTORA J&J, S.A.	1
PROYECTO DE GESTION INMOBILIARIOS, S.A.	1
PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y ADMINISTRACION, S.A. (PROCASA)	1
RESIDENCIAL MONTE CATINI, S.A.	1
RESIDENCIAL ROYAL PARK	1
RESIDENCIAL SANTO DOMINGO	1
RESIDENCIAL VILLA CANDELARIA	1
RKR INVESMENT S.A.	1
URBANIZACIÓN VILAS DEL LLANO MARIN	1
URBANIZACIONES VERAGUENSES, S.A.	1
AGROGANADERA DON BOSCO	1
CJ BROKERS INVESTMENT CORP.	1
COASTAL BEACH ENTERPRISE, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
EMPRESAS MYS, S.A.	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO ROBLES	1
GRUPO SOL Y MAR, S.A.	1
INMUEBLES DAVID S.A.	1
KARSA S.A.	1
LONDON REGIONAL (PANAMA), S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC VALLEY, S.A.	1
NEMAHA, S.A.	1
PROMOTORA LA VALDEZA, S.A.	1
TOTAL	97

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	258	131,834.77
MERCANCÍA DEFECTUOSA	42	19,001.94
FALTA DE INFORMACIÓN	10	6,136.10
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	6	2,883.37
CUSTODIA DE BIEN	3	530.00
VENTA ENGAÑOSA	2	1,281.50
VICIO OCULTO	2	1,022.50
NOTA DE CRÉDITO	2	871.97
COBRO INDEBIDO	1	30.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	385.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	69.99
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	8.56
TOTAL	329	164,055.70

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

Período: Enero - Junio 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	179	86,828.94
ACUERDOS	64	33,201.12
RESOLUCIÓN	24	14,528.15
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	4	1,248.52
TOTAL	271	135,806.73

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-07-15. Estos datos se actualizan el 14 de agosto 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

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 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PANAFOTO	85
AUDIOFOTO	33
DO IT CENTER	30
MULTIMAX	22
CASA GALA	17
PREMIER	17
RAENCO	15
PANACINE	10
HOMETEK	9
FOTO SONIDO	7
RAMTEC	7
RODELAG	7
PHOTURA	5
SOUND N MUSIC	5
INVERSIONES COMERCIALES PAREDES, S.A.	4
UNICA	4
ELECTRONICA HONG KONG	3
ELECTRONICA MUNDIAL	3
FLEXPAY HOME FURNISHINGS	3
TECH & HOUSE	3
BUDDYS HOME FURNISHING	2
CENTRO DE AGENCIAS	2
E-VISION, S.A	2
FOTO PLAZA	2
MAX VISION	2
PHOTOVISION	2
REFRI HOGAR	2
ALMACEN FAMOSO	1
ASIA LATIN STORE	1
BIARRITZ HOLDINGS, INC	1
DAKA	1
DIGITAL AUDIO VIDEO CENTER	1
DIGITAL CITY	1
DIGITAL ON, S.A.	1
ECONOPRECIOS	1
EL MACHETAZO	1
EL PALACIO COMERCIAL	1
ELECTRO CENTRO	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA ANDES	1
ELECTRONICA DIMPEL	1
ELECTRONICA SOLUTION SERVICE CENTER	1
ELECTRONICS, S.A.	1
ESTRELLA ELECTRONICA	1
GRUPO SIGMA	1
HIM, S.A.	1
INSTAL SERVICE	1
LUMICENTRO	1
MASAZ	1
MONLANDIA	1
MUEBLERIA J.P. INTERNATIONAL	1
NEW TECHNOLOGY	1
SUPER AUDIO	1
TOTAL	329

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	127	23,782.27
MERCANCÍA DEFECTUOSA	9	1,338.36
CUSTODIA DE BIEN	6	1,399.99
FALTA DE INFORMACIÓN	6	850.69
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	1,525.57
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	556.88
VENTA ENGAÑOSA	2	862.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	61.00
ABONO RETENIDO	1	67.00
RESCINDIR CONTRATO	1	439.00
TOTAL	160	30,882.95

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

Período: Enero - Junio 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
DESISTIMIENTO	78	12,765.73
ACUERDOS	31	5,417.94
RESOLUCIONES	9	2,029.71
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	3	1,213.00
TOTAL	121	21,426.38

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MOVICELL	7
MOVISTAR	7
MUNDO CELULAR	7
DOMINO CELL	5
MOBILTEK	5
CELL PLUS	4
LOVE PHONE MOVIL, S.A.	4
XPRESS CELL	4
ELECTRÓNICA TECNIMAX	3
GLORIA CHUNG Y D MOVIL	3
JINXU SHOP	3
MOBILE SHOP	3
MOVIL PHONE, S.A.	3
STAR MOBILE	3
TECNI CELL	3
3 JACC	2
CELL NUMBER ONE	2
CELULARES COPY CENTER	2
CELULARES Y ELECTRONICA LA ESTRELLA	2
CITY MOVIL	2
CLARO	2
ELECTRONICA NEW CITY	2
ENTER MIX	2
EURO PERFUM PANAMA	2
GIGA TECH	2
GLOBAL MOBILES	2
INVERSIONES YH, S.A.	2
MANICELL	2
MULTIMAX	2
STORE LAICY CELL PHONE	2
WEI WEI DIGITAL	2
Z.L MOVIL	2
AIDY SHOP	1
Autentica Electronics	1
BOUTIQUE SISTER	1
CABLE & WIRELESS PANAMA	1
CEL UNIVERSAL	1
CELL MARKET	1
CELL PLANET	1
CELL TECHNOLOGY	1
CELULAR CITY	1
CELULAR KING	1
CELULAR SANG	1
CELULAR UNIVERSAL	1
CELULARES CELPER	1
CELULARES IN	1
CELULARES INTERNACIONAL	1
CELULARES TU Y YO	1
CELULARES UNICO	1
CELULARES Y.H.	1
CENTRAL CELL, S.A.	1
CENTRO CELULAR EL DORADO	1
CENTRO DE CELULAR SANTA ANA	1
CHINA MOVIL	1
CITEK	1
COMPUTER & CELULARES	1
CRYSTAL STORE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DIGICEL	1
DIGITAL CELL	1
ELECTRONIC MOVI TECH	1
ELECTRONICA MUNDIAL	1
ELECTRONICA ORIENTE	1
EVOLUTION ORG.	1
EVOTECH	1
GLOBAL CELL	1
GLOBAL MOVIL NET	1
HAGSE MOBILE & JOYEROS	1
INTERMOVIL Y JOYERIA	1
INTERNET CITY PLAYER	1
ITECH FASHION	1
JEACAR CELL SHOP	1
LA VITRINA	1
MEGA MOVIL	1
MICHELLE MOVIL Y JOYERÍA	1
MINI ELECTRONICA EL TERMINAL	1
MOBILE PRO	1
MOVIL CELL 38	1
MOVIL STOP	1
MOVIL SUPER STAR	1
MOVIL TECH E INTERNET	1
MULTI SHOP	1
MULTIVENTAS PANAMA	1
ORIENTAL OFFICE SUPPLY	1
PHONE SHOP	1
RED PRECIO	1
REDPRECIO.COM	1
SMART CENTER	1
SMARTCOM INVESTMENT, S.A.	1
SMARTPHONE	1
SONAM'S ALBROOK	1
SONICEL	1
SURTI CENTRO	1
TECNOCOM	1
W BEST MOVIL	1
TOTAL	160

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	17,321.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	864.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	340.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,230.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	440.00
CUSTODIA DE BIEN	2	720.05
FALTA DE INFORMACIÓN	1	449.00
TOTAL	25	22,364.49

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

Período: Enero - Junio 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	13	6,538.43
ACUERDOS	1	1,282.93
TOTAL	14	7,821.36

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11-07-15.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2015

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
MUEBLES JAMAR	5
ECONO PRECIOS	2
MUEBLERIA JAMAR	2
TEMPO DESIGN	2
CASA GALA	1
CORPORACION ANCON, S.A.	1
DREAM GALLERY	1
EL ARTE DE BARCELONA	1
GALERIA DEL MUEBLE	1
HOME CENTER DECOR KITCHEN & CLOSETS	1
MODU MUEBLES	1
MUEBLERIA AURORA	1
MUEBLERIA BHANA	1
MUEBLERIA EL HOGAR	1
MUEBLERIA LA FUENTE	1
MUEBLERIA PENONOME	1
MUEBLERIA TROPICAL	1
UNICA	1
TOTAL	25

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DAÑO Y PERJUCIO	2	2,866.85
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	2,500.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1,700.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2,500.00
TOTAL	5	9,566.85

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

Período: Enero - Junio 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	2	3,921.00
DESISTIMIENTO	1	2,500.00
TOTAL	3	6,421.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2015

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	5,827.48
FALTA DE INFORMACIÓN	5	2,323.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	4	1,704.61
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	500.00
COBRO INDEBIDO	1	35.87
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1,500.00
TOTAL	20	11,890.96

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

Período: Enero - Junio 2015

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	9	7,712.01
ACUERDO	2	299.21
TOTAL	11	8,011.22

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-06-15. Estos datos se actualizan el 11 -07-15.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12-13-14; pero cerradas en el 2015.

FUENTE: ACODECO