

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
ENERO 2010**



Febrero, 2010

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación***Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010*

<i>Período</i>	<i>Quejas Recibidas</i>	<i>Cuantía de Quejas Recibidas</i>
May-Dic 06	411	12,179,558.55
Ene-Dic 07	603	18,412,400.74
Ene-Dic- 08	670	38,624,764.55
Ene-Dic-09	745	41,713,131.59
Ene-10	89	7,205,362.29

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación*Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010*

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06	295	6,491,667.74
Ene-Dic 07	385	10,975,226.85
Ene-Dic- 08	287	11,813,584.52
Ene-Dic-09	333	16,603,474.27
Ene-10	25	1,091,947.64

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Ene-10

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	53
Venta de Autos Usados	17
Agencia de autos	7
Hoteles o Planes Vacacionales	2
Mueblerías	2
Tarjeta de Crédito	2
Otros	2
Almacén por Departamentos	1
Financieras	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Taller de Reparación de Autos	1
Total	89

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo

Período: Enero 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	29	32.6	4,361,880.91
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	24	27.0	1,476,276.21
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	11	12.4	248,133.92
VICIOS OCULTOS	5	5.6	440,881.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	4	4.5	0.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	4.5	62,825.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	3	3.4	459,499.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	3.4	63,340.49
VENTA ENGAÑOSA	2	2.2	77,100.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2.2	14,160.98
COBRO INDEBIDO	1	1.1	450.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	1.1	814.28
TOTAL	89	100.0	7,205,362.29

Incluyen quejas recibidas de las diferentes Regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación

Período: Enero 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
PENDIENTE /CONSTANCIA DESISTIMIENTO	7	28.0	215,417.42
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	16.0	67,805.98
ACUERDO/REPARACIÓN	4	16.0	328,758.46
ACUERDO EN AUDIENCIA	4	16.0	38,300.78
DESISTIMIENTO	3	12.0	57,310.00
ABANDONO	3	12.0	384,355.00
ACLARACIÓN	0	0.0	0.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	0	0.0	0.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.00
TOTAL	25	100.0	1,091,947.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-02-10. Datos hasta el 31 de enero 2010.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08,09 , pero cerradas en el 2010, igual se incluyen quejas de la CLICAC y las diferentes Regionales pero que han sido resueltas en la Oficina Central.**

Fuente: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE INMOBILIARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	22	4,312,655.91
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	12	1,502,026.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	240,232.92
VICIOS OCULTOS	4	432,850.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	3	459,499.50
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	59,825.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	63,078.00
VENTA ENGAÑOSA	1	75,000.00
TOTAL	54	7,145,167.33

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

Período: Enero - 2010

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	3	384,355.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	158,765.00
DESISTIMIENTO	1	46,010.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	59,800.00
ACUERDO/REPARACIÓN	1	119,908.46
ACUERDO EN AUDIENCIA	1	11,200.78
TOTAL	9	780,039.24

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-02-10.

**incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2008,2009 ; pero cerradas en el 2010.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	7
DILINTER, S.A.	5
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	4
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
PROMOTORA TERRASOL, S.A.	2
TECHNO HOUSE	2
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	1
BENHABITAT, S.A.	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
DESARROLLO E INMOBILIARIA VILLA VERONICA, S.A	1
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	1
GOLDEN BOULEVARD	1
GRANVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO CORCIONE	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	1
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	1
INMOBILIARIA LA COLINA	1
INVERSIONES ANINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA	1
LELUNES, S.A.	1
MYSTIC POINT TOWER CORP.	1
OFINEGOCIOS	1
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	1
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	1
PROMOTORA HOGARES, S.A.	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, S.A.	1
SUCASA	1
URBANIZACION HILL TOP. S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
TOTAL	54

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	8	42,900.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	25,725.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	5,901.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,100.00
VICIOS OCULTOS	1	8,031.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	11,600.00
TOTAL	17	96,257.00

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

Período: Enero - 2010

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	2	11,300.00
DEFENSORÍA DE OFICIO	2	6,130.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	2,201.00
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMAD	1	7,537.50
TOTAL	6	27,168.50

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-02-10.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09; pero cerradas en el 2010.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR`S BOULEVARD	8
AUTOS ECONOMICOS (CALIXTO ORTIZ)	1
CHAMPION MOTOR	1
ECO AUTO	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	1
GALAXY MOTORS	1
GRUPO PLATINUM CENTER	1
HENNESSY MOTOR, S.A.	1
MOTOR CAR CENTER, CORP.	1
TOTAL	17

FUENTE: ACODECO