

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



Mayo, 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	41,713,361.59
Ene-Abr-10	309	17,614,065.90

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	330	16,545,816.93
Ene-Abr-10	119	5,887,015.69

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Abril 2010

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	172
Venta de Autos Usados	48
Agencia de autos	46
Hoteles o Planes Vacacionales	7
Tarjeta de Crédito	7
Mueblerías	4
Almacén por Departamentos	2
Pinturas	2
Taller de Reparación de Autos	2
Industrial	2
Universidad	2
Servicios Profesionales	2
Alquiler de Autos	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinás	1
Líneas Aéreas	1
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Repuestos para autos	1
Comunicaciones	1
Funerarias	1
Servicio de Intermediación	1
Escuela/Colegio	1
Otros	1
Total	309

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	92	29.8	5,212,215.51
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	67	21.7	1,777,113.71
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	61	19.7	7,900,789.46
VICIOS OCULTOS	23	7.4	1,127,734.83
ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	4.9	1,034,028.92
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	12	3.9	230.30
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	3.2	122,685.19
VENTA ENGAÑOSA	8	2.6	162,386.67
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	1.9	29,428.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	1.6	37,020.71
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	1.6	64,464.92
COBRO INDEBIDO	3	1.0	127,153.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.6	18,814.28
TOTAL	309	100.0	17,614,065.90

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 - Abril 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B./)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	34	28.6	1,211,531.91
ACUERDO EN AUDIENCIA	30	25.2	1,280,097.70
DESISTIMIENTO	21	17.6	1,091,403.10
ABANDONO	16	13.4	1,544,052.09
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	6.7	145,042.43
ACUERDO/REPARACIÓN	7	5.9	593,663.46
ACUERDO/REEMPLAZO	2	1.7	9,625.00
ACLARACIÓN	1	0.8	11,600.00
TOTAL	119	100.0	5,887,015.69

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-05-10. Datos hasta el 30 de abril 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 - Abril 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	49	7,802,914.96
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	41	4,605,302.76
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	40	1,594,274.44
VICIOS OCULTOS	16	1,030,391.68
ACLARACIÓN DE CONTRATO	14	1,029,963.92
VENTA ENGAÑOSA	4	131,380.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	83,376.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	63,718.00
COBRO INDEBIDO	1	126,203.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5,558.02
TOTAL	172	16,473,082.78

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

Período: Enero - Abril 2010

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	1,071,597.00
DESISTIMIENTO	15	1,032,028.10
ACUERDO EN AUDIENCIA	14	1,169,102.64
ABANDONO	11	1,535,352.09
ACUERDO/REPARACIÓN	5	559,813.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	60,305.00
TOTAL	65	5,428,198.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-05-10.

**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 - Abril 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DILINTER, S.A.	9
EPTA, S.A.	8
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	7
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	7
RIETI, S.A.	5
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	5
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	4
SUCASA	4
BENHABITAT, S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BORJA, S.A.	2
COSTA DEL PIJAO, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	2
EDITORIAL GLOBUS, S.A.	2
FIESTA PLAZA, S.A.	2
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	2
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
LELUNES, S.A.	2
MANHATTAN ONE, INC.	2
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	2
TECHNO HOUSE	2
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	2
A.V.G. Y ASOCIADOS, S.A.	1
ADCO HABITAT	1
ALTOS DEL TORREON, S.A.	1
AMADOR HEIGHTS, S.A.	1
ART TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
BAY ONE DEVELOPMENT	1
BIENES RAICES UNIVERSAL, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CANNECTED LATIN AMERICA, S.A.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CITY LAND PROMOCIONES	1
CIUDAD DEL AMANECER, S.A.	1
CLUB CAMPESTRE EL CARRIZAL	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CONCEPT INTERPRICES	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCTORA ECONOURBANA, S.A.	1
DESARROLLO DE VIVIENDAS, S.A.	1
DESARROLLO E INMOBILIARIA VILLA VERONICA, S.A	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LOS PRIMOS	1
DESARROLLO URBANO DE CHAPALA, S.A.	1
EL CEIBO, S.A.	1
EMBASSY HEIGHTS, S.A.	1
FUNDACION PRO ALEGRIA	1
GOLDEN BOULEVARD	1
GRANVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO CORCIONE	1
GRUPO PRO	1
H&L REAL STATE DEVELOPERS, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	1
INMOBILIARIA LA COLINA	1
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA LUNA DEL RIO	1
INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES ANINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	1
INVERSIONES SARAMEL, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENTS INC	1
MIRA GROUP. INC.	1
MSG ENTEREPRISE INC	1
MYSTIC POINT TOWER CORP.	1
OFINEGOCIOS	1
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	1
PASEO DORADO INC	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	1
PRESENT INVESTIMENT	1
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA ECOLAND	1
PROMOTORA EL TECAL	1
PROMOTORA GEVIR, S.A.	1
PROMOTORA HAUS, S.A.	1
PROMOTORA HOGARES, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A	1
PROMOTORA SAN MARINO DEVELOPMENT	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORES ALIADOS	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	1
PROYECTOS Y DESARROLLO PORTO VIEJO, S.A.	1
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, S.A.	1
RESIDENCIAL PARQUE CENTENARIO	1
RPMOTORA BARCELONA, CORP.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS	1
SKY LEVEL, S.A.	1
URBANIZACION HILL TOP. S.A.	1
VERTIKAL INVESTIMENT INC.	1
VICTORY CORP.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	172

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	21	130,000.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	14	62,113.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	34,525.00
VICIOS OCULTOS	3	19,306.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	16,500.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,100.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	4,065.00
TOTAL	48	268,609.00

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

Período: Enero - Abril 2010

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	7	32,026.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	6	24,900.00
DESISTIMIENTO	4	22,475.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	5,975.00
ACUERDO/REEMPLAZO	2	9,625.00
ABANDONO	2	8,200.00
ACLARACIÓN	1	11,600.00
TOTAL	24	114,801.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-05-10.

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 - Abril 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR`S BOULEVARD	17
ATLANTIC AUTO, S.A.	3
CHAMPION MOTOR	2
GRUPO PLATINUM CENTER	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
AUTO MULTIMAX	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO STOP	1
AUTO STOP PANAMA, S.A.	1
AUTO TALIA	1
AUTOS ECONOMICOS (CALIXTO ORTIZ)	1
BRAVO TRUK	1
ECO AUTO	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	1
ESPINOZA Y SANCHEZ, S.A./ AUTOS LA CHORRERA	1
FASHION MOTORS	1
GALAXY MOTORS	1
GRUPO JARUM	1
HENNESSY MOTOR, S.A.	1
J.J.PROPERTIES, S.A. (AUTOMARKET)	1
MOTOR CAR CENTER, CORP.	1
MOTOR CAR COLLECTION	1
MOTORES DALLAS	1
PLATINUM MOTOR	1
PUBLISTAR CREATIVOS, .S.A.	1
STREE CAR PANAMA	1
TOTAL	48

FUENTE: ACODECO