

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Conciliación  
Abril 2012**



**Mayo, 2012**

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA****Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación***Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

<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	18,412,350.75
Ene-Dic- 08	670	38,687,714.55
Ene-Dic-09	745	41,713,361.59
Ene-Dic-10 ®	943	54,071,607.14
Ene-Dic-11	896	52,984,113.68
Ene-Abr-12	280	13,385,636.09

® *Datos revisados.***Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación***Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

<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 ®	384	10,944,546.85
Ene-Dic- 08 ®	288	11,844,264.52
Ene-Dic-09 ®	330	16,545,816.93
Ene-Dic-10 ®	430	20,029,047.41
Ene-Dic-11	331	15,817,994.12
Ene-Abr-12	115	5,525,363.75

® *Datos revisados.***FUENTE: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por  
Actividades**

**Período: Enero - Abril 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Constructoras	84
Inmobiliarias	58
Agencia de autos	53
Venta de Autos Usados	40
Agencias de Viajes	8
Mueblería/Equipo Electrónico	6
Otros	5
Mueblerías	3
Cursos Varios	3
Almacén por Departamentos	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Taller de Reparación de Autos	2
Servicios Profesionales	2
Alquiler de Autos	1
Clínicas	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Funerarias	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Opticas	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>280</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Abril 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	90	32.1	31,055.07	2,794,956.08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	79	28.2	76,524.60	6,045,443.45
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	30	10.7	41,370.59	1,241,117.78
ACLARACIÓN DE CONTRATO	23	8.2	64,971.74	1,494,350.08
VICIOS OCULTOS	16	5.7	83,705.06	1,339,280.92
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	4.3	6,033.43	72,401.19
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	3.9	15,015.47	165,170.15
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	9	3.2	343.66	3,092.94
COBRO INDEBIDO	2	0.7	60,353.75	120,707.50
VENTA ENGAÑOSA	2	0.7	14,297.50	28,595.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	0.7	34,125.00	68,250.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	0.4	5,695.00	5,695.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	0.00	0.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	6,000.00	6,000.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.4	576.00	576.00
<b>TOTALES</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>	<b>47,805.84</b>	<b>13,385,636.09</b>

**\*\* 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 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	28	24.3	43,090.66	1,206,538.59
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	21	18.3	45,368.60	952,740.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	18	15.7	45,355.29	816,395.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	18	15.7	26,007.56	468,136.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	14	12.2	119,417.40	1,671,843.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	4.3	43,739.60	218,698.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	2.6	27,454.29	82,362.88
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	3	2.6	4,498.33	13,495.00
ACUERDO PREVIOS AUDIENCIA/VARIOS	3	2.6	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO	1	0.9	22,000.00	22,000.00
ACUERDO EN PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.9	890.00	890.00
ACLARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO/REPARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO PREVIOS AUDIENCIA/REPARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>115</b>	<b>100.0</b>	<b>48,046.64</b>	<b>5,525,363.75</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 09-05-12. Datos hasta 31 de Mayo 2012.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de 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 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	27	2,976,475.30
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	979,695.24
VICIOS OCULTOS	6	635,474.20
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	6	305,313.50
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	502,070.00
COBRO INDEBIDO	1	120,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	5,000.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	63,450.00
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>5,587,478.24</b>

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

**Período: Enero - Abril 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	9	816,783.10
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	8	979,824.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	260,475.69
ABANDONO	4	492,201.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	159,700.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	76,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	27,513.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	66,634.36
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>2,879,631.65</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 10-05-12.

\*incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Abril 2012**

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
CHABEDU, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
ARAZI INVESTORS, INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	1
BELVIEW CORP.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A. / PROYECTO SAN FRANCISCO	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
SUCASA	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
VÍA TERTIA	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Abril 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	21	139,120.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	90,560.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	7	35,591.40
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	6,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	9,000.02
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>280,271.52</b>

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

**Período: Enero - Abril 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	7	91,965.00
ACUERDO	7	36,430.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	29,200.00
DESISTIMIENTO	1	22,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>179,595.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 10-5-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Abril 2012**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTORS, S.A.	10
GRUPO JARUM	3
VIP MOTOR, S.A	2
FULL MOTORS	2
FARID MOTOR	2
CHAMPION MOTORS	2
FULL CARS INC	2
T.D.MOTOR	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO STOP	1
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	1
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
VIP MOTOR'S	1
AUTO UNO	1
AUTO SALES	1
BUSET CAR CENTER	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO TRADER PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS ALFA	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MOTORES NATALI	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

**FUENTE: ACODECO**