

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
DICIEMBRE 2009**



Enero, 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*

<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

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

<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	335	16,662,374.27

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Enero - Diciembre 2009

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	433
Agencia de autos	99
Venta de Autos Usados	88
Hoteles o Planes Vacacionales	25
Mueblerías	14
Taller de Reparación de Autos	14
Tarjeta de Crédito	12
Herrerías	6
Otros	5
Cursos de Inglés	4
Industrial	4
Mueblería/Equipo Electrónico	4
Agencias de Viajes	3
Líneas Aéreas	3
Cursos Varios	3
Almacén por Departamentos	2
Bancos	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Tv por Cable	2
Decoración	2
Servicio de Intermediación	2
Universidad	2
Fábricas de Muebles	2
Remodelación	2
Almacén de Ropa y Calzados	1
Alquiler de Autos	1
Casa de Empeño	1
Clínicas	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Financieras	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Courrier	1
Funerarias	1
Escuela/Colegio	1
Total	745

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	264	35.4	16,680,398.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	140	18.8	13,073,318.15
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	124	16.6	3,444,591.55
VICIOS OCULTOS	58	7.8	2,988,207.03
ANULACIÓN DE CONTRATOS	49	6.6	1,848,430.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	29	3.9	1,533,728.49
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	22	3.0	169,230.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	15	2.0	34,446.55
CLÁUSULAS ABUSIVAS	11	1.5	1,440,051.50
COBRO INDEBIDO	10	1.3	119,930.09
VENTA ENGAÑOSA	7	0.9	41,750.00
ABONOS RETENIDOS	5	0.7	156,163.76
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.5	34,015.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	0.5	126,387.12
CUSTODIA DE BIENES	3	0.4	22,482.00
TOTAL	745	100.0	41,713,131.59

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 - Diciembre 2009

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	109	32.5	5,422,269.08
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	59	17.6	3,651,442.40
ABANDONO	56	16.7	3,643,499.18
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	40	11.9	1,325,671.43
DESISTIMIENTO	32	9.6	1,363,692.13
ACUERDO/REPARACIÓN	20	6.0	1,114,648.55
ACLARACIÓN	14	4.2	122,134.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	1.2	11,157.50
ACUERDO/REEMPLAZO	1	0.3	7,860.00
TOTAL	335	100.0	16,662,374.27

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-01-10.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,2007,20008 , pero cerradas en el 2009, 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 - Diciembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	144	15,137,233.76
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	102	12,490,973.65
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	87	3,173,221.34
VICIOS OCULTOS	31	2,565,759.18
ANULACIÓN DE CONTRATOS	21	1,672,484.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	20	1,528,126.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	1,439,894.00
COBRO INDEBIDO	6	103,107.25
ABONOS RETENIDOS	4	145,800.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	3	162,278.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	102,202.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,900.00
TOTAL	433	38,523,979.90

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

Período: Enero - Diciembre 2009

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	55	4,797,066.60
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	37	3,430,882.80
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	30	1,235,822.03
ABANDONO	25	3,242,617.15
DESISTIMIENTO	18	1,260,995.00
ACUERDO/REPARACIÓN	12	939,353.40
ACLARACIÓN	4	118,838.00
TOTAL	181	15,025,574.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-10.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
THE WINDOW TOWER CORP.	28
DILINTER, S.A.	14
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	12
TECHNO HOUSE	11
HUGO CUELLAR E HIJOS, S.A.	7
PARQUE LEFEVRE REAL STATE, S.A.	6
PROCASA	6
SUCASA	6
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	5
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	5
INMOBILIARIA VALARCO	5
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	5
ADCO HABITAT	4
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	4
CALDER INTERNATIONAL CORP.	4
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	4
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	4
BENHABITAT, S.A.	3
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	3
DIVISA	3
E.J. INVESTMENT	3
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	3
GREEN BAY PLAZA, S.A.	3
GRUPO LETSA	3
GRUPO PAN AMERICAN	3
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	3
INMOBILIARIA PACIFIC WIND CORP.	3
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	3
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT, CORP.	3
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	3
PROMOTORA COSTA PACIFICA	3
PROMOTORA MONTE MAR, S.A.	3
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANISTICOS, S.A.	3
THE OCEAN TOWER CORP.	3
THE OCEAN TOWERS CORP./ FF PROPERTIES	3
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	2
AIRES DEL CAMPO, S.A.	2
BAY ONE DEVELOPMENT	2
BIENES Y RAICES MATOZ, S.A.	2
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CASAS DE PANAMA, S.A.	2
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	2
CONCEPT INTERPRICES	2
CONDOMINIO ELMARES, S.A.	2
CONSTRUCTORA DE VIVIENDA ROYAL, S.A.	2
CORPORACION INMOBILIARIA HAZUCAR	2
CORPORACION INMOBILIARIA HAZUCAR, S.A.	2
DESARROLLO FLOR MARINA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO SAN GERARDO, S.A.	2
FRANQUICIAS ECOTURISTICAS NACIONALES	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO WANG AV, S.A.	2
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	2
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	2
INMOBILIARIA MOROSI	2
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA, S.A.	2
INMOBILIARIA VILLA AZUL, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S.A.	2
INVERSIONES VENTAVIV	2
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	2
INVERSIONES Y EDIFICACIONES NACIONALES	2
J.J.R.PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	2
LELUNES, S.A.	2
MYSTIC POINT TOWER CORP.	2
OPACA PANAMA, S.A.	2
PACIFIC PLACE, S.A.	2
PRESENT INVESTMENT	2
PROMOTORA AQUA MARE, S.A.	2
PROMOTORA SUN VILLAGE, S.A	2
PROVIVIENDA	2
PUNTO EN EL PACIFICO DEVELOPMENT CORPORATION	2
RANCHO MAR STATE, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS PORTALES, S.A.	2
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS	2
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	2
WINROCK INTERNATIONAL	2
TOTAL	272

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2009

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	41	264,917.59
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	306,655.02
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	16	87,905.00
VICIOS OCULTOS	7	34,950.00
VENTA ENGAÑOSA	3	10,350.00
COBRO INDEBIDO	1	12,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	11,092.28
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	5,040.00
TOTAL	88	732,909.89

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

Período: Enero - Diciembre 2009

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	13	75,198.45
DESISTIMIENTO	7	61,182.28
ABANDONO	7	226,333.02
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	30,325.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	8,967.40
ACUERDO/REPARACIÓN	1	6,000.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	7,860.00
TOTAL	35	415,866.15

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 13-01-10.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2007-2008 ; pero cerradas en el 2009.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO PLATINUM CENTER	16
CAR`S BOULEVARD	13
INTER CAR CENTER	10
GRUPO JARUM	5
CHAMPION MOTOR	3
SILVER MOTOR	3
AUTOS NATALY	2
AUTOS PREMIER	2
CAR`S BOULEVARD	2
DINAMIC CAR SERVICES	2
TAMPAS CAR SALES	2
ARRENDADORA GLOBAL, S.A.	1
AUTO ECONOMICO Q	1
AUTO PREMIER	1
AUTO PUNTO	1
AUTO SMART	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTO TRAIDER PANAMA Nº 2	1
AUTO VENTAS FIDEL	1
CAR`S BOULEBARD	1
CENTURY MOTORS	1
ECONO MOTORS GROUP	1
FULL CAR`S	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO AUTOMOTORES B&C, S.A.	1
I.B. MOTORS	1
INVERSIONES NATALIE, S.A.	1
JAT CAR`S	1
JAT CARS	1
MOTORES BHAM, S.A.	1
MOTORES JAPONES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PROMOTORA TEN TOWER, S.A.	1
RUVAN INVESTMENTS	1
SILVER MOTOR`S	1
SUHED CAR CENTER	1
SUPER RASTRO	1
SUPER SERVICE	1
VENTA DE AUTOS NATALY	1
TOTAL	88

FUENTE: ACODECO