

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Enero 2013**



Febrero, 2013

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06 ®	448	12,289,098.68
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®	897	53,015,723.68
Ene-Dic-12	880	39,815,858.56
Ene-13	95	3,150,133.92

® Datos revisados.

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Periodo: 2006 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ®	232	5,970,675.98
Ene-Dic 07 ®	434	12,310,081.78
Ene-Dic- 08 ®	406	14,927,552.45
Ene-Dic-09 ®	500	22,863,930.38
Ene-Dic-10 ®	560	24,596,162.10
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Dic-12	427	18,203,511.47
Ene-13	36	1,537,480.77

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	30.5	33,546.30	972,842.60
ACLARACIÓN DE CONTRATO	19	20.0	53,379.11	1,014,203.14
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	15.8	53,949.37	809,240.52
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	11	11.6	1,806.85	19,875.38
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	5.3	3,351.43	16,757.15
CLÁUSULA ABUSIVA	5	5.3	33,202.45	166,012.25
VICIO OCULTO	4	4.2	27,932.24	111,728.97
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	3	3.2	9,693.30	29,079.90
COBRO INDEBIDO	2	2.1	3,875.00	7,750.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	1	1.1	0.00	0.00
CUSTODIA DE BIEN	1	1.1	2,644.01	2,644.01
TOTALES	95	100.0	33,159.30	3,150,133.92

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	9	25.0	18,059.41	162,534.65
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	5	13.9	40,040.87	200,204.36
DESISTIMIENTO	4	11.1	24,737.50	98,950.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	11.1	74,246.99	296,987.95
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	11.1	53,977.25	215,909.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	3	8.3	13,162.31	39,486.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	5.6	190,825.00	381,650.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	5.6	42,862.10	85,724.20
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2.8	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	2.8	3,959.18	3,959.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	2.8	45,074.50	45,074.50
TOTALES	36	100.0	42,707.80	1,537,480.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-02-13. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, 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 - 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	761,840.52
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	917,875.91
CLÁUSULA ABUSIVA	5	166,012.25
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	480,750.00
VICIO OCULTO	3	107,528.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	15,491.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	133.75
TOTAL	36	2,449,632.40

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

Período: Enero - 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	10	359,994.43
ACUERDO	9	598,221.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	45,074.50
TOTAL	20	1,003,290.08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	3
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	2
REY 4, S.A.	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	1
BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
CAUSEWEY TOWERS, S.A.	1
CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	1
DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A.	1
DIVISA	1
EDISON GARDENS CORP	1
EL POBLADO, S.A.	1
FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORAS VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
TIBI DABO, S.A.	1
TOTAL	36

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	126,100.00
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	2,600.00
VICIO OCULTO	1	4,200.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	5,000.00
TOTAL	12	146,545.00

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

Período: Enero - 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO	2	35,000.00
TOTAL	2	35,000.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
AUTOS SMART, S.A.	2
TRAFFIC MOTOR, S.A.	2
AUTO MARKET	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO UNO	1
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	1
MILLENUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES DASOO	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
VIP MOTOR, S.A.	1
TOTAL	12

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	293,377.58
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2,309.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	36,800.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	14,300.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
TOTAL	19	374,225.80

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

Período: Enero - 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	6	98,595.39
ACUERDO	1	11,200.93
TOTAL	7	109,796.32

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11;12 pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	6
SILABA MOTORS, S.A.	3
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	2
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A.	1
PETROAUTOS / MULTIFINANCIAMIENTO	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
TOTAL	19

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	952.97
TOTAL	1	952.97

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

Período: Enero - 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
TOTAL	0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-10-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS
EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	775.02
TOTAL	1	775.02

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

Período: Enero - 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
TOTAL	0	0.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-02-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO