

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



Marzo, 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-Feb-10	149	10,281,047.35

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	332	16,554,674.27
Ene-Feb-10	53	2,657,308.68

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Febrero 2010

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	87
Venta de Autos Usados	27
Agencia de autos	15
Tarjeta de Crédito	4
Mueblerías	3
Almacén por Departamentos	2
Hoteles o Planes Vacacionales	2
Taller de Reparación de Autos	2
Alquiler de Autos	1
Financieras	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Repuestos para autos	1
Comunicaciones	1
Servicio de Intermediación	1
Otros	1
Total	149

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	39	26.2	2,176,603.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	38	25.5	5,719,350.66
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	27	18.1	733,883.59
VICIOS OCULTOS	9	6.0	543,781.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	8	5.4	0.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	6	4.0	77,214.19
ACLARACIÓN DE CONTRATO	5	3.4	673,499.50
VENTA ENGAÑOSA	4	2.7	133,230.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	2.7	24,060.98
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	2.7	63,824.92
COBRO INDEBIDO	2	1.3	126,653.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	1.3	8,132.02
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.7	814.28
TOTAL	149	100.0	10,281,047.35

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 - Febrero 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	17	32.1	342,908.87
DESISTIMIENTO	9	17.0	518,020.00
ABANDONO	9	17.0	1,190,139.59
ACUERDO EN AUDIENCIA	7	13.2	207,100.78
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	5	9.4	110,805.98
ACUERDO/REPARACIÓN	4	7.5	278,708.46
ACUERDO/REEMPLAZO	2	3.8	9,625.00
TOTAL	53	100.0	2,657,308.68

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-03-10. Datos hasta el 28 de febrero 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 - Febrero 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	31	5,670,125.66
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	20	684,779.14
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	18	1,928,363.00
VICIOS OCULTOS	5	483,250.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	5	673,499.50
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	59,825.00
VENTA ENGAÑOSA	2	106,880.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	63,078.00
COBRO INDEBIDO	1	126,203.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5,558.02
TOTAL	87	9,801,561.32

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

Período: Enero - Febrero 2010

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	267,556.45
ABANDONO	7	1,181,939.59
DESISTIMIENTO	6	500,845.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	3	175,700.78
ACUERDO/REPARACIÓN	2	244,858.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	59,800.00
TOTAL	27	2,430,700.28

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-10.

**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 - Febrero 2010**

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	7
DILINTER, S.A.	6
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	4
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BENHABITAT, S.A.	2
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	2
GRANVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	2
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	2
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	2
PROMOTORA TERRASOL, S.A.	2
RIETI, S.A.	2
TECHNO HOUSE	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	1
A.V.G. Y ASOCIADOS, S.A.	1
ADCO HABITAT	1
AMADOR HEIGHTS, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CITY LAND PROMOCIONES	1
CIUDAD DEL AMANECER, S.A.	1
CONCEPT INTERPRICES	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCTORA ECONOURBANA, S.A.	1
COSTA DEL PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO E INMOBILIARIA VILLA VERONICA, S.A	1
DESARROLLO URBANO DE CHAPALA, S.A.	1
FUNDACION PRO ALEGRIA	1
GOLDEN BOULEVARD	1
GRUPO CORCIONE	1
GRUPO LETSA	1
GRUPO PRO	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	1
INMOBILIARIA LA COLINA	1
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	1
INVERSIONES ANINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
LELUNES, S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC.	1
MSG ENTEREPRISE INC	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 VALARCO, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, S.A.	1
R PROMOTORA BARCELONA, CORP.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SUCASA	1
URBANIZACION HILL TOP. S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
TOTAL	87

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	12	72,350.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	6	18,698.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	25,725.00
VICIOS OCULTOS	2	15,031.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	16,500.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,100.00
TOTAL	27	150,404.00

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

Período: Enero - Febrero 2010

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	20,901.00
DESISTIMIENTO	3	17,175.00
ACUERDO/REEMPLAZO	2	9,625.00
ABANDONO	2	8,200.00
TOTAL	11	55,901.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-03-10.

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 - Febrero 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR`S BOULEVARD	10
CHAMPION MOTOR	2
AUTO MULTIMAX	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
GALAXY MOTORS	1
GRUPO PLATINUM CENTER	1
HENNESSY MOTOR, S.A.	1
J.J.PROPERTIES, S.A. (AUTOMARKET)	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	1
MOTOR CAR CENTER, CORP.	1
MOTOR CAR COLLECTION	1
MOTORES DALLAS	1
PUBLISTAR CREATIVOS, .S.A.	1
TOTAL	27

FUENTE: ACODECO