

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Conciliación  
Febrero 2011**



**Marzo, 2011**

**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*

<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	38,624,764.55
Ene-Dic-09	745	41,713,361.59
Ene-Dic-10	942	54,074,665.14
Ene-Feb-11	142	7,173,564.58

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

<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	431	20,029,047.41
Ene-Feb-11	48	1,597,873.77

*\* Datos revisados.***FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Febrero 2011**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	83
Venta de Autos Usados	22
Agencia de autos	15
Hoteles o Planes Vacacionales	4
Mueblerías	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Taller de Reparación de Autos	2
Universidad	2
Animales	1
Herrerías	1
Repuestos para autos	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Fábricas de Muebles	1
Estacionamientos	1
Otros	1
<b>Total</b>	<b>142</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero- Febrero 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	34	23.9	59,958.72	2,038,596.47
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	32	22.5	25,776.25	824,839.88
ACLARACIÓN DE CONTRATO	20	14.1	92,085.80	1,841,716.00
VICIOS OCULTOS	15	10.6	69,581.34	1,043,720.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	15	10.6	44,112.26	661,683.86
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	7.0	38,508.70	385,087.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	2.8	3,068.62	12,274.47
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	2.8	42,575.00	170,300.00
VENTA ENGAÑOSA	3	2.1	7,527.78	22,583.35
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	2	1.4	2,094.23	4,188.46
COBRO INDEBIDO	2	1.4	80,290.00	160,580.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	0.7	7,995.00	7,995.00
<b>TOTALES</b>	<b>142</b>	<b>100.0</b>	<b>50,518.06</b>	<b>7,173,564.58</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- Febrero 2011**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	25	52.1	25,008.3	600,198.77
ABANDONO	9	18.8	69,977.9	629,801.00
DESISTIMIENTO	3	6.3	21,816.3	65,449.00
ACUERDO/REPARACIÓN	3	6.3	57,783.3	173,350.00
ACLARACIÓN	3	6.3	528.3	1,585.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	3	6.3	19,163.3	57,490.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4.2	35,000.0	70,000.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.0	0.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>	<b>33,997.3</b>	<b>1,597,873.77</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-03-11. Datos hasta el 28 de Febrero 2011.

\*\* incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10; pero cerradas en el 2011, 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 - Febrero 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	1,907,552.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	18	1,825,052.00
VICIOS OCULTOS	14	1,024,160.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	8	369,387.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	596,909.50
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	6	536,943.10
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	170,300.00
COBRO INDEBIDO	2	160,580.00
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>6,590,883.60</b>

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

*Período: Enero - Febrero 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	7	332,284.50
ABANDONO	3	578,400.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	158,750.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	70,000.00
DESISTIMIENTO	1	48,450.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	1	36,990.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>1,224,874.50</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 11-03-11.

*\*incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10 ; pero cerradas en el 2011.*

**FUENTE:** ACODECO

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

**Período: Enero - Febrero 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
LOMA LAS PERLAS	4
HOGALIA PANAMA CO INC.	3
LOMA LAS PERLAS, S.A.	3
RIETI, S.A.	3
SUCASA, S.A	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB S.A.	3
BORJA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	2
LANDSCAPE VISION CORPORATION	2
PROMOTORA CONVIVE	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
CONDominio VIVENDI TOWERS, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
AQUA MARE, S.A.	1
AROGROUP, CORP.	1
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA	1
COSTA DEL PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO LETSA ( PROCASA)	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	1
INMOBILIARIA 7400, S.A.	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A.	1
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
MEGA LAND INVESTIMENT	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONT IMPERIAL INC.	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT,S.A.	1
PROMOTORA BARCELONA S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
SEA CLUB, INC.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1
SIVIS, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
URBANIZADORA MONTERREGIO	1
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Febrero 2011*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	13	49,100.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	8,000.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	31,000.00
VICIOS OCULTOS	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	1	3,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>104,600.00</b>

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

*Período: Enero - Febrero 2011*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	1	4,000.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	2	20,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	3	105,276.00
ABANDONO	4	24,806.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>154,582.00</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 09-03-11.

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.*

**FUENTE:** ACODECO



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

**Período: Enero - Febrero 2011**

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CAR'S BOULEVARD	7
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	2
GRUPO JARUM	2
MOTORES GENERALES	2
AUTO AL SAFA	1
AUTO STORE	1
FULL MOTORS & CARS	1
PATEL AUTO	1
SILVER MOTOR	1
RAPID CAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**FUENTE: ACODECO**