



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

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



Marzo, 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-Feb-13	154	5,259,026.01

® 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-Feb-13	73	2,556,679.94

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2013

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	40	26.0	26,291.75	1,051,670.09
ACLARACIÓN DE CONTRATO	28	18.2	62,751.05	1,757,029.36
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	21	13.6	51,763.79	1,087,039.52
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	19	12.3	5,589.75	106,205.33
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	16	10.4	11,638.39	186,214.30
VICIO OCULTO	9	5.8	70,266.24	632,396.17
CLÁUSULA ABUSIVA	9	5.8	42,316.25	380,846.25
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	5	3.2	7,248.98	36,244.90
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA	3	1.9	0.00	0.00
COBRO INDEBIDO	2	1.3	3,875.00	7,750.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.6	10,986.08	10,986.08
CUSTODIA DE BIEN	1	0.6	2,644.01	2,644.01
TOTALES	154	100.0	34,149.52	5,259,026.01

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 - Febrero 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	14	19.2	29,704.24	415,859.35
DESISTIMIENTO	12	16.4	19,541.25	234,495.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	12	16.4	29,211.35	350,536.20
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	9	12.3	31,863.36	286,770.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	6	8.2	40,539.80	243,238.81
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	8.2	42,067.50	252,405.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ÁCLARACIÓN	5	6.8	34,680.34	173,401.70
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	4.1	50,200.00	150,600.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	2.7	190,825.00	381,650.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1.4	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	1.4	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	1.4	3,959.18	3,959.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1.4	45,074.50	45,074.50
TOTALES	73	100.0	35,023.01	2,556,679.94

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-03-13. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2013

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	18	1,660,680.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	1,023,724.52
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	162,672.83
CLÁUSULA ABUSIVA	8	379,046.25
VICIO OCULTO	7	319,040.05
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	480,750.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	51,333.75
TOTAL	61	4,077,247.83

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

Período: Enero - Febrero 2013

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./)
ACUERDO	21	1,075,527.63
DESISTIMIENTO	16	602,339.43
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	45,074.50
TOTAL	38	1,722,941.56

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-03-13.

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 - Febrero 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	5
REY 4, S.A.	4
GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A.	3
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	3
AGRO PUNTA PACIFICA, S.A.	2
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	2
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
MYSTIC GARDEN INC	2
PALMERAS DEL OESTE, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BÁRBARA	1
AMARILO PANAMA, S.A. / PROMOTORA ARAGON, S.A.	1
ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC	1
BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
CALDER INVESTMENT GROUP	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
GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A.	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
INMOBILIARIA RENOVACION, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORPORATION	1
MI VIVIENDA, S.A.	1
MIRA GROUP INC	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
PARQUE LEFEVRE SKY	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA GRECIA, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL	1
PROMOTORAS VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
S.S. HOLDING CORP	1
TIBI DABO, S.A.	1
VISTA VERDE, S.A.	1
TOTAL	61

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	155,880.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	18,515.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	2	13,477.00
COBRO INDEBIDO	1	5,150.00
VICIO OCULTO	1	4,200.00
VENTA ENGAÑOSA	1	10,986.08
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3,495.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	5,000.00
TOTAL	21	216,703.08

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

Período: Enero - Febrero 2013

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	3	23,300.00
ACUERDO	2	35,000.00
ABANDONO	2	123,124.70
TOTAL	7	181,424.70

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-03-13.

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 - Febrero 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	5
VIP MOTOR, S.A.	3
AUTOS SMART, S.A.	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
AUTO MARKET	1
AUTO SMART, S.A.	1
GRUPO JARUM	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
SPEED CAR BLUE	1
AUTO UNO	1
MILLENIUM CAR SALES, S.A.	1
MOTORES DASOO	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
TOTAL	21

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	18	335,286.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	27,309.68
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	36,800.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	2,780.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	1	14,300.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	27,438.54
TOTAL	25	443,915.08

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

Período: Enero - Febrero 2013

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	7	116,445.39
ACUERDO	4	73,140.93
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	36,900.00
TOTAL	12	226,486.32

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-03-13.

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 - Febrero 2013

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	8
SILABA MOTORS, S.A.	4
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	3
EXCEL AUTOMOTRIZ	2
RICARDO PEREZ, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	1
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	1
PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A.	1
PETROAUTOS / MULTIFINANCIAMIENTO	1
SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A.	1
TOTAL	25

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Febrero 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	952.97
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	1,820.32
TOTAL	2	2,773.29

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

Período: Enero - Febrero 2013

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-03-13.

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 - Febrero 2013

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	4,063.23
TOTAL	3	4,063.23

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

Período: Enero - Febrero 2013

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

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-03-13.

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

FUENTE: ACODECO