

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



Agosto, 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	18,412,350.75
Ene-Dic- 08	670	38,624,764.55
Ene-Dic-09	745	41,713,361.59
Ene-Jul-10	584	34,816,564.16

**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 *	384	10,944,546.85
Ene-Dic- 08 *	288	11,844,264.52
Ene-Dic-09*	330	16,545,816.93
Ene-Jul-10	238	10,021,694.70

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

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	340
Agencia de autos	76
Venta de Autos Usados	76
Hoteles o Planes Vacacionales	16
Mueblerías	16
Universidad	12
Industrial	7
Tarjeta de Crédito	7
Pinturas	3
Taller de Reparación de Autos	3
Servicios Profesionales	3
Almacén por Departamentos	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Servicio de Intermediación	2
Escuela/Colegio	2
Fábricas de Muebles	2
Agencias de Viajes	1
Alquiler de Autos	1
Clínicas	1
Constructoras	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Repuestos para autos	1
Comunicaciones	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Funerarias	1
Mueblería/Equipo Electrónico	1
Otros	1
<b>Total</b>	<b>584</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	166	28.4	8,754,772.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	127	21.7	5,788,175.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	116	19.9	12,953,196.05
VICIOS OCULTOS	47	8.0	2,680,291.34
ACLARACIÓN DE CONTRATO	30	5.1	2,583,895.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	25	4.3	933,356.95
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	20	3.4	68,364.30
COBRO INDEBIDO	11	1.9	491,137.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	1.7	54,407.88
VENTA ENGAÑOSA	10	1.7	177,686.67
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	1.7	89,733.40
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	1.4	187,814.92
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.3	18,814.28
CUSTODIA DE BIENES	2	0.3	34,918.52
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>100.0</b>	<b>34,816,564.16</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 - Julio 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	85	35.7	3,330,962.06
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	56	23.5	1,855,239.01
DESISTIMIENTO	36	15.1	1,568,682.10
ABANDONO	34	14.3	2,396,110.11
ACUERDO/REPARACIÓN	12	5.0	692,761.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	10	4.2	155,942.43
ACLARACIÓN	3	1.3	12,372.53
ACUERDO/REEMPLAZO	2	0.8	9,625.00
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	<b>100.0</b>	<b>10,021,694.70</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-08-10. Datos hasta el 31 de julio 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 - Julio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	92	12,722,136.61
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	76	7,687,164.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	76	5,426,204.79
VICIOS OCULTOS	36	2,521,698.19
ACLARACIÓN DE CONTRATO	27	2,565,876.17
ANULACIÓN DE CONTRATOS	14	878,722.76
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	187,068.00
VENTA ENGAÑOSA	5	131,380.00
COBRO INDEBIDO	3	329,287.51
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	56,805.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	27,564.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5,558.02
CUSTODIA DE BIENES	1	32,042.04
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>32,571,507.39</b>

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	48	3,072,750.89
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	29	1,609,917.00
DESISTIMIENTO	22	1,438,278.10
ABANDONO	19	2,353,723.91
ACUERDO/REPARACIÓN	7	629,201.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	60,305.00
ACLARACIÓN	1	772.53
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>9,164,948.89</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-08-10.*

*\*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 - Julio 2010*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	15
EPTA, S.A.	12
DILINTER, S.A.	11
RIETI, S.A.	10
BROSTEL COMPANY INC.	7
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	7
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	7
SUCASA	7
ADCO HABITAT	6
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	6
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	5
TECHNO HOUSE	5
ART TOWER DEVELOPMENT, S.A.	4
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	4
LELUNES, S.A.	4
MONT IMPERIAL INC.	4
BENHABITAT, S.A.	3
CONCEPT INTERPRICES	3
CORPORACION INMOBILIARIA HAZUCAR	3
COSTA SUR CLUB PIJAO S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	3
FIESTA PLAZA, S.A.	3
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	3
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	3
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	3
INMOBILIARIA LA COLONIA, S.A.	3
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	3
PROMOTORA VALARCO, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	3
A.V.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BORJA, S.A.	2
DESARROLLO E INMOBILIARIA VILLA VERÓNICA, S.A	2
EDITORIAL GLOBUS, S.A.	2
EYA'S REALTY INC.	2
FRANQUICIAS ECOTURISTICAS NACIONALES	2
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	2
GRUPO LETSA	2
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	2
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	2
INMOBILIARIA MONTE ROBLE, S.A	2
INMOBILIARIA PARQUE LINDO II, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIA BAIT, S.A	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
MYSTIC POINT TOWER CORP.	2
PACIFIC PLACE, S.A.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA HAUS, S.A.	2
PROMOTORA HOGARES, S.A.	2
PROMOTORA INFINITY TOWER, S.A.	2
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	2
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	2
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	2
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	2
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
PMG / PREMIER MOTOR GROUP	1
A.U.G. Y ASOCIADOS	1
ADMACO CORP.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ALTOS DEL TORREON, S.A.	1
AMADOR HEIGHTS, S.A.	1
BAY ONE DEVELOPMENT	1
BIENES RAICES UNIVERSAL, S.A.	1
BIENES Y RAICES MATOZ, S.A.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BUSSINES PANAMA REAL STATE CORP.	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CANNECTED LATIN AMERICA, S.A.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CICSA /CONSORCIO DE INVERSIONES PARA LA CONST	1
CITY LAND PROMOCIONES	1
CIUDAD DEL AMANECER, S.A.	1
CJ BROOKERS	1
CLUB CAMPESTRE EL CARRIZAL	1
COMERCIALES DEL ITSMO	1
CONDominio ELMARE, S.A.	1
CONNECTED LATIN AMERICA, S.A.	1
CONSTRUCTORA ECONOURBANA, S.A.	1
CONSTRUCTORA VAG, S.A.	1
CORPORACION MARE, S.A.	1
CORPORACION VISTA DEL PARKE, S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO DE VIVIENDAS, S.A.	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LOS PRIMOS	1
DESARROLLO URBANO DE CHAPALA, S.A.	1
DIVISA	1
DOS MARES VIEW	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
EL CEIBO, S.A.	1
EMBASSY HEIGHTS, S.A.	1
EMPRESAS DE INVERSIONES ARANGO, S.A.	1
EUROPEAN COLLECTION	1
FUNDACION ATEBA	1
FUNDACION PRO ALEGRIA	1
GOLDEN BOULEVARD	1
GOLDEN STATE	1
GRANVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO CORCIONE	1
GRUPO PRO	1
GRUPO SHAHANI	1
H&L REAL STATE DEVELOPERS, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA GUIPOR, S.A.	1
INMOBILIARIA JHEN, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA LUNA DEL RIO	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILL	1
INMOBILIARIA PACIFIC PLACE, S.A.	1
INMOBILIARIA ROYAL HILL, S.A	1
INMOBILIARIA SAN RAFAEL, S.A.	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA, S.A.	1
INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES ANINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES SARAMEL, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
INVERSIONES Y EDIFICACIONES NACIONALES	1
JAMARCE INVESTMENTS INC	1
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	1
LIMBERGH TOWERS	1
LOS GARDEN CORPORATION	1
LOTES Y URBANISMO	1
MANHATTAN ONE, INC.	1
MAQUINARIA E INGENIERIA, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT,CORP.	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONHATTAN ONE, INC.	1
MSG ENTEREPRISE INC	1

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
OFINEGOCIOS	1
PACIFIC BAY REALTY, S.A.	1
PACIFICA HILLS 400 S.A.	1
PARQUE CENTENARIO S.A	1
PARQUE LEFEVRE REAL STATE, S.A.	1
PASEO DORADO INC	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	1
PLANIFICACION Y CONSTRUCCION DE PROYECTOS URB	1
PRESENT INVESTIMENT	1
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA DE INVERSIONES SUIZA PANAMA, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA ECOLAND	1
PROMOTORA EL TECAL	1
PROMOTORA GEVIR, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A	1
PROMOTORA MONT ROYAL, S.A.	1
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	1
PROMOTORA ONIX TOWER, S.A.	1
PROMOTORA SAN MARINO DEVELOPMENT	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORES ALIADOS	1
PROYECTOS Y DESARROLLO PORTO VIEJO, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PARQUE CENTENARIO	1
RESIDENCIAL PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
REVOLUTION TOWER, CORP.	1
RPMOTORA BARCELONA, CORP.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS	1
SAN MARINO DEVELOPMENT INC	1
SERENITY TOWER CORP.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, S.A.	1
TUCAN REAL ESTATE HOLDING INC	1
URBANIZACION HILL TOP. S.A.	1
URBANIZACION MUNDIAL, S.A. Y TOMOCA, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERICO, S.A.	1
VERTIKAL INVESTIMENT INC.	1
VICTORY CORP.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
XAROT PLACEMENT CORP.	1
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>

FUENTE: ACODECO

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	36	223,080.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	20	97,733.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	63,750.00
VICIOS OCULTOS	3	19,306.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	19,300.00
VENTA ENGAÑOSA	2	17,400.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	4,065.00
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>444,634.00</b>

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

*Período: Enero - Julio 2010*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO EN AUDIENCIA	11	47,140.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	53,276.00
DESISTIMIENTO	9	57,475.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	12,875.00
ABANDONO	3	13,670.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	17,320.00
ACUERDO/REEMPLAZO	2	9,625.00
ACLARACIÓN	1	11,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>222,981.00</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-08-10.*

*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 - Julio 2010*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
CAR'S BOULEVARD	25
AUTO STOP, S.A.	5
GRUPO JARUM	4
GRUPO PLATINUM CENTER	4
ATLANTIC AUTO, S.A.	3
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	3
CHAMPION MOTOR	2
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
MOY CLINIC CAR	2
A.S. MOTORS	1
AUTO MULTIMAX	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO TALIA	1
AUTOS ECONOMICOS (CALIXTO ORTIZ)	1
AUTOS ESPAÑA	1
AUTOS NATALY	1
BRAVO TRUK	1
ECO AUTO	1
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	1
ESPINOZA Y SANCHEZ, S.A./ AUTOS LA CHORRERA	1
FASHION MOTORS	1
GALAXY MOTORS	1
HENNESSY MOTOR, S.A.	1
J.J.PROPERTIES, S.A. ( AUTOMARKET)	1
MOTOR CAR CENTER, CORP.	1
MOTOR CAR COLLECTION	1
MOTORES DALLAS	1
MOTORES NATALY	1
PUBLISTAR CREATIVOS, .S.A.	1
PUNTO AUTO COMPANY	1
SILVER MOTOR	1
STREE CAR PANAMA	1
VEL'S CARS	1
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

**FUENTE: ACODECO**