

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



Julio, 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-Jun-10	479	28,344,899.01

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-Jun-10	212	9,304,239.97

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

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Junio 2010

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	271
Agencia de autos	66
Venta de Autos Usados	66
Mueblerías	14
Hoteles o Planes Vacacionales	12
Universidad	8
Tarjeta de Crédito	7
Industrial	6
Pinturas	3
Almacén por Departamentos	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Taller de Reparación de Autos	2
Escuela/Colegio	2
Servicios Profesionales	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
Servicio de Intermediación	1
Fábricas de Muebles	1
Otros	1
Total	479

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	140	29.2	7,538,392.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	101	21.1	3,346,556.79
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	89	18.6	11,348,674.38
VICIOS OCULTOS	37	7.7	2,088,283.34
ACLARACIÓN DE CONTRATO	28	5.8	2,521,395.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	22	4.6	591,874.95
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	17	3.5	2,990.30
COBRO INDEBIDO	11	2.3	491,137.51
VENTA ENGAÑOSA	9	1.9	162,386.67
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	1.9	89,733.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	1.7	48,153.13
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	1.0	64,464.92
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.4	18,814.28
CUSTODIA DE BIENES	1	0.2	32,042.04
TOTAL	479	100.0	28,344,899.01

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 - Junio 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	70	33.0	2,839,476.56
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	53	25.0	1,810,816.01
DESISTIMIENTO	32	15.1	1,476,451.10
ABANDONO	32	15.1	2,336,794.88
ACUERDO/REPARACIÓN	11	5.2	662,761.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	10	4.7	155,942.43
ACUERDO/REEMPLAZO	2	0.9	9,625.00
ACLARACIÓN	2	0.9	12,372.53
TOTAL	212	100.0	9,304,239.97

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-07-10. Datos hasta el 30 de junio 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 - Junio 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	71	11,194,788.28
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	63	6,585,238.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	59	3,033,538.69
VICIOS OCULTOS	26	1,929,690.19
ACLARACIÓN DE CONTRATO	25	2,503,376.17
ANULACIÓN DE CONTRATOS	13	547,065.76
VENTA ENGAÑOSA	5	131,380.00
COBRO INDEBIDO	3	329,287.51
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	63,718.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5,558.02
CUSTODIA DE BIENES	1	32,042.04
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	56,805.00
TOTAL	271	26,412,487.96

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

Período: Enero - Junio 2010

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	38	2,622,105.39
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	27	1,578,094.00
DESISTIMIENTO	21	1,376,528.10
ABANDONO	18	2,297,023.91
ACUERDO/REPARACIÓN	6	599,201.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	60,305.00
ACLARACIÓN	1	772.53
TOTAL	113	8,534,030.39

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-07-10.

**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 - Junio 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	15
EPTA, S.A.	11
DILINTER, S.A.	10
RIETI, S.A.	9
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	7
SUCASA	6
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	6
TECHNO HOUSE	5
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	4
LELUNES, S.A.	4
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	4
ADCO HABITAT	3
ART TOWER DEVELOPMENT, S.A.	3
BENHABITAT, S.A.	3
CONCEPT INTERPRICES	3
COSTA SUR CLUB PIJAO S.A.	3
FIESTA PLAZA, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	3
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	3
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	3
MONT IMPERIAL INC.	3
A.V.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BORJA, S.A.	2
BROSTEL COMPANY INC.	2
DESARROLLO E INMOBILIARIA VILLA VERONICA, S.A	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	2
EDITORIAL GLOBUS, S.A.	2
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	2
GRUPO LETSA	2
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA HOGARES, S.A.	2
PROMOTORA INFINITY TOWER, S.A.	2
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	2
PROMOTORA VALARCO, S.A.	2
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	2
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	2
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	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
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCTORA ECONOURBANA, S.A.	1
CONSTRUCTORA VAG, 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
DOS MARES VIEW	1
EL CEIBO, S.A.	1
EMBASSY HEIGHTS, S.A.	1
EMPRESAS DE INVERSIONES ARANGO, S.A.	1
EYA'S REALTY,INC.	1
FUNDACION ATEBA	1
FUNDACION PRO ALEGRIA	1
GOLDEN BOULEVARD	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
HAUS, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	1
INMOBILIARIA LA COLINA	1
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA LUNA DEL RIO	1
INMOBILIARIA MONTEROBLE, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILL	1
INMOBILIARIA ROYAL HILL, S.A	1
INMOBILIARIA SAN RAFAEL, 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 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
MANHATTAN ONE, INC.	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONHATTAN ONE, INC.	1
MSG ENTEREPRISE INC	1
MYSTIC POINT TOWER CORP.	1
MYSTIC TOWERS, S.A.	1
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
PASEO DORADO INC	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	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 HAUS, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A	1
PROMOTORA ONIX TOWER, S.A.	1
PROMOTORA SAN MARINO DEVELOPMENT	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1

<i>AGENTES ECONÓMICOS</i>	<i>No. QUEJAS</i>
PROMOTORES ALIADOS	1
PROVIVIENDA	1
PROYECTOS Y DESARROLLO PORTO VIEJO, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, S.A.	1
RESIDENCIAL PARQUE CENTENARIO	1
RESIDENCIAL PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
REVOLUTION TOWER, CORP.	1
RPROMOTORA BARCELONA, CORP.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS	1
SAN MARINO DEVELOPMENT INC	1
SKY LEVEL, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1
TUCAN REAL ESTATE HOLDING INC	1
URBANIZACION HILL TOP. 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
TOTAL	271

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	30	185,880.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	18	86,633.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	56,925.00
VICIOS OCULTOS	3	19,306.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	19,300.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,100.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	4,065.00
TOTAL	66	374,209.00

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

Período: Enero - Junio 2010

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	53,276.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	9	36,740.00
DESISTIMIENTO	8	54,475.00
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
TOTAL	38	209,581.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-07-10.

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 - Junio 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR`S BOULEVARD	24
ATLANTIC AUTO, S.A.	3
AUTO STOP PANAMA, S.A.	2
CHAMPION MOTOR	2
GRUPO JARUM	2
GRUPO PLATINUM CENTER	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
AUTO STOP	2
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	2
A.S. MOTORS	1
AUTO MULTIMAX	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO TALIA	1
AUTOS ECONOMICOS (CALIXTO ORTIZ)	1
BRAVO TRUK	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	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
MOY CLINIC CAR	1
PLATINUM MOTOR	1
PUBLISTAR CREATIVOS, .S.A.	1
PUNTO AUTO COMPANY	1
SILVER MOTOR	1
STREE CAR PANAMA	1
VEL`S CARS	1
TOTAL	66

FUENTE: ACODECO