

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



Abril, 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	41,713,361.59
Ene-Mar-10	221	13,787,017.78

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	330	16,545,816.93
Ene-Mar-10	92	4,289,194.11

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Marzo 2010

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	127
Venta de Autos Usados	36
Agencia de autos	29
Hoteles o Planes Vacacionales	5
Tarjeta de Crédito	5
Mueblerías	4
Almacén por Departamentos	2
Taller de Reparación de Autos	2
Alquiler de Autos	1
Financieras	1
Pinturas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Repuestos para autos	1
Comunicaciones	1
Funerarias	1
Servicio de Intermediación	1
Universidad	1
Servicios Profesionales	1
Otros	1
Total	221

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	66	29.9	3,547,225.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	51	23.1	6,774,384.96
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	42	19.0	1,275,875.92
VICIOS OCULTOS	15	6.8	924,649.50
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	10	4.5	230.30
ANULACIÓN DE CONTRATOS	8	3.6	94,014.19
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	3.6	781,003.41
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	2.3	28,704.37
VENTA ENGAÑOSA	4	1.8	133,230.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	1.8	63,824.92
COBRO INDEBIDO	3	1.4	127,153.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	1.4	17,907.02
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.9	18,814.28
TOTAL	221	100.0	13,787,017.78

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 - Marzo 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	28	30.4	1,096,178.36
ACUERDO EN AUDIENCIA	21	22.8	502,490.17
DESISTIMIENTO	16	17.4	778,660.10
ABANDONO	12	13.0	1,295,139.59
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	7.6	141,792.43
ACUERDO/REPARACIÓN	5	5.4	453,708.46
ACUERDO/REEMPLAZO	2	2.2	9,625.00
ACLARACIÓN	1	1.1	11,600.00
TOTAL	92	100.0	4,289,194.11

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-04-10. Datos hasta el 31 de marzo 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 - Marzo 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	42	6,704,459.96
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	33	3,392,363.75
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	28	1,185,023.44
VICIOS OCULTOS	10	844,081.35
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	781,003.41
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	129	13,268,475.93

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

Período: Enero - Marzo 2010

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	14	984,438.45
DESISTIMIENTO	12	756,185.10
ACUERDO EN AUDIENCIA	8	404,009.14
ABANDONO	8	1,286,939.59
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	60,305.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	244,858.46
TOTAL	46	3,736,735.74

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-04-10.

**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 - Marzo 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	7
DILINTER, S.A.	7
EPTA, S.A.	5
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	5
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	4
BENHABITAT, S.A.	3
SUCASA	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
FIESTA PLAZA, S.A.	2
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	2
GRANVIVIENDA, S.A.	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	2
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	2
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	2
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	2
PROMOTORA TERRASOL, S.A.	2
RIETI, S.A.	2
TECHNO HOUSE	2
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
A.V.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
MANHATTAN ONE, INC.	2
ADCO HABITAT	1
ALTOS DEL TORREON, S.A.	1
AMADOR HEIGHTS, S.A.	1
ART TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
BAY ONE DEVELOPMENT	1
BIENES RAICES UNIVERSAL, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	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
COSTA SUR CLUB PIJAO	1
DESARROLLO DE VIVIENDAS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO E INMOBILIARIA VILLA VERONICA, S.A	1
DESARROLLO URBANO DE CHAPALA, S.A.	1
EL CEIBO, S.A.	1
FUNDACION PRO ALEGRIA	1
GOLDEN BOULEVARD	1
GRUPO CORCIONE	1
GRUPO PRO	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	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
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
LELUNES, S.A.	1
MIRA GROUP. INC.	1
MSG ENTEREPRISE INC	1
MYSTIC POINT TOWER CORP.	1
OFINEGOCIOS	1
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	1
PASEO DORADO INC	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	1
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA HOGARES, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A	1
PROMOTORA SAN MARINO DEVELOPMENT	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORES ALIADOS	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, S.A.	1
RPROMOTORA BARCELONA, CORP.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS	1
SKY LEVEL, S.A.	1
URBANIZACION HILL TOP. S.A.	1
VICTORY CORP.	1
TOTAL	129

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	18	116,600.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	9	29,973.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	30,725.00
VICIOS OCULTOS	2	15,031.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	16,500.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,100.00
TOTAL	37	210,929.00

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

Período: Enero - Marzo 2010

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	7	32,026.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	5	23,800.00
DESISTIMIENTO	4	22,475.00
ACUERDO/REEMPLAZO	2	9,625.00
ABANDONO	2	8,200.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	2,725.00
ACLARACIÓN	1	11,600.00
TOTAL	22	110,451.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 14-04-10.

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 - Marzo 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR`S BOULEVARD	14
CHAMPION MOTOR	2
ATLANTIC AUTO, S.A.	1
AUTO MULTIMAX	1
AUTO STOP PANAMA, S.A.	1
AUTO TALIA	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
FASHION MOTORS	1
GALAXY MOTORS	1
GRUPO JARUM	1
GRUPO PLATINUM CENTER	1
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	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	37

FUENTE: ACODECO