

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



Abril, 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	54,071,457.14
Ene-Mar-11	210	11,039,660.53

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	430	20,029,047.41
Ene-Mar-11	76	2,814,019.66

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

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

Período: Enero - Marzo 2011

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	115
Venta de Autos Usados	37
Agencia de autos	29
Hoteles o Planes Vacacionales	5
Mueblerías	5
Fábricas de Muebles	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Taller de Reparación de Autos	2
Industrial	2
Universidad	2
Agencias de Viajes	1
Animales	1
Herrerías	1
Repuestos para autos	1
Eventos Artísticos	1
Estacionamientos	1
Otros	1
Total	210

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	48	22.9	28,136.33	1,350,543.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	47	22.4	63,308.86	2,975,516.37
ACLARACIÓN DE CONTRATO	29	13.8	104,682.62	3,035,796.00
VICIOS OCULTOS	23	11.0	63,452.50	1,459,407.39
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	17	8.1	40,187.29	683,183.86
ANULACIÓN DE CONTRATOS	13	6.2	40,095.92	521,247.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.8	6,501.23	65,012.27
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.9	84,726.33	508,358.00
VENTA ENGAÑOSA	5	2.4	9,115.67	45,578.35
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	1.9	10,007.25	40,029.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	3	1.4	1,396.15	4,188.46
COBRO INDEBIDO	3	1.4	113,393.33	340,180.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	1.0	5,310.00	10,620.00
TOTALES	210	100.0	52,569.81	11,039,660.53

**** 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 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	43	56.6	29,388.3	1,234,307.63
ABANDONO	14	18.4	82,000.1	1,148,001.00
DESISTIMIENTO	5	6.6	22,039.6	110,198.00
ACUERDO/REPARACIÓN	4	5.3	47,522.0	190,088.03
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	5.3	14,410.0	57,640.00
ACLARACIÓN	3	3.9	528.3	1,585.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	3.9	24,066.7	72,200.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.0	0.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.0	0.00
TOTALES	76	100.0	37,520.3	2,814,019.66

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-11. Datos hasta el 31 de Marzo 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 - Marzo 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	35	2,831,747.06
ACLARACIÓN DE CONTRATO	27	3,019,132.00
VICIOS OCULTOS	20	1,385,801.30
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	8	596,909.50
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	7	796,937.13
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	508,358.00
COBRO INDEBIDO	3	340,180.00
TOTAL	115	9,976,611.99

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

Período: Enero - Marzo 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	17	883,218.86
ABANDONO	6	1,033,100.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	72,200.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	158,750.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	2	37,140.00
DESISTIMIENTO	1	48,450.00
TOTAL	31	2,232,858.86

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-04-11.

**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 - Marzo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS, S.A.	8
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
SUCASA, S.A	4
HOGALIA PANAMA CO INC.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
RIETI, S.A.	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	2
BORJA, S.A.	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	2
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	2
PRESENT INVESTMENT, S.A.	2
PROMOTORA CONVIVE	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SKY LEVEL, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A.	1
AQUA MARE, S.A.	1
AROGROUP, 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 URBANISTICOS VACAMONTE	1
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO LETSA (PROCASA)	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA MAROSSI	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, 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
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
PANAMA LAND COMPANY	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PROMOTORA BARCELONA S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA COSTA PACIFICA	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
PUNTA DEL ESTE REALTY S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
SEA CLUB, INC.	1
SERENITY TOWER CORP.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1
SIVIS, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, INC	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
URBANIZADORA MONTERREGIO	1
TOTAL	115

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	21	191,665.30
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	4	21,300.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	42,993.00
VICIOS OCULTOS	1	17,546.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	8,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	2	13,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	10,620.00
TOTAL	37	318,624.30

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

Período: Enero - Marzo 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	1	4,000.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	2	20,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	8	134,759.00
ABANDONO	4	24,806.00
TOTAL	15	184,065.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-11.

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 - Marzo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	12
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	2
GRUPO JARUM	3
MOTORES GENERALES	2
AUTO AL SAFA	1
AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO STOP PANAMA, S.A.	1
AUTO STORE	1
BUSINES CAR CENTER	1
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	1
FULL MOTORS & CARS	1
OFFER CAR'S	1
PANAMA CAR CENTER	1
PATEL AUTO	1
PETROAUTOS, S.A.	1
SILVER MOTOR	1
SPEED CAR BLUE	1
RAPID CAR	1
TOTAL	37

FUENTE: ACODECO