

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Conciliación  
Marzo 2012**



**Abril, 2012**

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA****Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación***Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

<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	38,687,714.55
Ene-Dic-09	745	41,713,361.59
Ene-Dic-10 ®	943	54,071,607.14
Ene-Dic-11	896	52,984,113.68
Ene-Mar-12	222	10,724,465.53

® *Datos revisados.***Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación***Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

<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-Dic-11	331	15,817,994.12
Ene-Mar-12	74	3,415,746.18

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

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

**Período: Enero - Marzo 2012**

<b>Actividad</b>	<b>No. Quejas</b>
Inmobiliarias	56
Constructoras	54
Agencia de autos	43
Venta de Autos Usados	30
Agencias de Viajes	7
Mueblería/Equipo Electrónico	5
Otros	4
Mueblerías	3
Cursos Varios	3
Almacén por Departamentos	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Alquiler de Autos	1
Clínicas	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Funerarias	1
Taller de Reparación de Autos	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Opticas	1
Remodelación	1
Servicios Profesionales	1
Agencia de Motos	1
<b>Total</b>	<b>222</b>

**FUENTE: ACODECO**



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

**Período: Enero - Marzo 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	71	32.0	29,325.40	2,082,103.66
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	62	27.9	80,571.28	4,995,419.25
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	22	9.9	47,350.84	1,041,718.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	17	7.7	65,059.59	1,106,013.02
VICIOS OCULTOS	15	6.8	75,317.29	1,129,759.42
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.5	5,790.12	57,901.19
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	4.1	11,025.46	99,229.15
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	8	3.6	386.62	3,092.94
COBRO INDEBIDO	2	0.9	60,353.75	120,707.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	0.9	34,125.00	68,250.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	0.5	5,695.00	5,695.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.5	14,000.00	14,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	0.00	0.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.5	576.00	576.00
<b>TOTALES</b>	<b>222</b>	<b>100.0</b>	<b>48,308.40</b>	<b>10,724,465.53</b>

\*\* Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación**

**Periodo: Enero - Marzo 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
ABANDONO	20	27.0	38,801.17	776,023.47
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	16.2	49,459.79	593,517.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	12	16.2	31,243.77	374,925.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	12	16.2	23,307.58	279,691.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	11	14.9	111,873.92	1,230,613.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	4	5.4	20,925.75	83,703.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	2	2.7	38,416.44	76,832.88
ACUERDO PREVIOS AUDIENCIA/VARIOS	1	1.4	440.00	440.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO/REPARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	0	0.0	0.00	0.00
ACLARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
DESISTIMIENTO	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
ACUERDO PREVIOS AUDIENCIA/REPARACIÓN	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>	<b>46,158.73</b>	<b>3,415,746.18</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-04-12. Datos hasta 31 de Marzo 2012.**

**\*\* Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, 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 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	26	2,937,975.30
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	9	979,695.24
VICIOS OCULTOS	6	635,474.20
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	6	305,313.50
ACLARACIÓN DE CONTRATO	5	452,170.00
COBRO INDEBIDO	1	120,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	5,000.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	63,450.00
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>5,499,078.24</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ABANDONO	5	542,201.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	5	538,594.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	525,085.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	143,475.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	2	46,250.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	76,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	27,513.00
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>1,899,618.69</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado el 12-04-12.

\*incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.

**FUENTE:** ACODECO



**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS  
RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**Período: Enero - Marzo 2012**

<b>AGENTES ECONOMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
CHABEDU, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
ARAZI INVESTORS, INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	1
BELVIEW CORP.	1
BONAVISTA INVESTMENT, S.A.	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A. / PROYECTO SAN FRANCISCO	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
SUCASA	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
VÍA TERTIA	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

Fuente: ACODECO

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

*Período: Enero - Marzo 2012*

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	18	117,180.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	75,060.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	3	21,200.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	9,000.02
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>222,440.12</b>

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

*Período: Enero - Marzo 2012*

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	5	85,100.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	24,200.00
ACUERDO	3	12,800.00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>122,100.00</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 10-4-12.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.*

**FUENTE: ACODECO**



**LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

*Período: Enero - Marzo 2012*

<b>AGENTES ECONÓMICOS</b>	<b>No. QUEJAS</b>
TRAFFIC MOTORS, S.A.	9
GRUPO JARUM	3
VIP MOTOR, S.A	2
FULL MOTORS	2
FARID MOTOR	2
AUTO UNO	1
AUTO SALES	1
BUSET CAR CENTER	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO TRADER PANAMÁ, S.A.	1
AUTOS ALFA	1
CHAMPION MOTORS	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
FULL CARS INC	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MOTORES NATALI	1
T.D.MOTOR	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**FUENTE: ACODECO**