

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Marzo 2013**



Abril, 2013

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación

Periodo: 2006 al 2013

| Período | Quejas Recibidas | Cuantía de Quejas Recibidas |
|---------------|------------------|-----------------------------|
| May-Dic 06 ® | 448 | 12,289,098.68 |
| 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® | 897 | 53,015,723.68 |
| Ene-Dic-12 | 880 | 39,815,858.56 |
| Ene-Mar-13 | 229 | 7,111,551.14 |

® Datos revisados.

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Periodo: 2006 al 2013

| Período | Quejas Resueltas a Favor del Consumidor | Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor |
|---------------|---|--|
| May-Dic 06 ® | 232 | 5,970,675.98 |
| Ene-Dic 07 ® | 434 | 12,310,081.78 |
| Ene-Dic- 08 ® | 406 | 14,927,552.45 |
| Ene-Dic-09 ® | 500 | 22,863,930.38 |
| Ene-Dic-10 ® | 560 | 24,596,162.10 |
| Ene-Dic-11® | 408 | 18,908,036.41 |
| Ene-Dic-12 | 427 | 18,203,511.47 |
| Ene-Mar-13 | 121 | 4,286,536.75 |

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B./) |
|--|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 65 | 28.4 | 22,296.92 | 1,449,299.83 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 38 | 16.6 | 60,219.64 | 2,288,346.36 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 32 | 14.0 | 16,188.13 | 518,020.05 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 26 | 11.4 | 50,424.20 | 1,311,029.07 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 23 | 10.0 | 7,783.32 | 179,016.31 |
| VICIO OCULTO | 15 | 6.6 | 51,578.18 | 773,672.67 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 12 | 5.2 | 39,713.23 | 476,558.75 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 8 | 3.5 | 11,007.69 | 88,061.51 |
| ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTA | 5 | 2.2 | 465.30 | 2,326.50 |
| COBRO INDEBIDO | 2 | 0.9 | 3,875.00 | 7,750.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 0.9 | 7,413.04 | 14,826.08 |
| CUSTODIA DE BIEN | 1 | 0.4 | 2,644.01 | 2,644.01 |
| TOTALES | 229 | 100.0 | 31,054.81 | 7,111,551.14 |

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Período: Enero - Marzo 2013

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B./) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ABANDONO | 29 | 24.0 | 26,917.91 | 780,619.30 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 21 | 17.4 | 26,981.78 | 566,617.35 |
| DESISTIMIENTO | 20 | 16.5 | 35,933.85 | 718,677.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 11 | 9.1 | 32,231.15 | 354,542.69 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 10 | 8.3 | 48,977.02 | 489,770.20 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 10 | 8.3 | 33,395.88 | 333,958.81 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 7 | 5.8 | 36,603.39 | 256,223.72 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 4 | 3.3 | 57,807.13 | 231,228.50 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 3 | 2.5 | 50,200.00 | 150,600.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 2 | 1.7 | 190,825.00 | 381,650.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 0.8 | 7,000.00 | 7,000.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN | 1 | 0.8 | 11,690.00 | 11,690.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS | 1 | 0.8 | 3,959.18 | 3,959.18 |
| DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO) | 1 | 0.8 | 0.00 | 0.00 |
| TOTALES | 121 | 100.0 | 35,425.92 | 4,286,536.75 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-04-13. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, 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 2013

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|---------------|---------------------|
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 24 | 2,130,786.43 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 19 | 1,235,198.07 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 19 | 474,263.05 |
| VICIO OCULTO | 11 | 388,146.55 |
| CLÁUSULA ABUSIVA | 10 | 387,258.75 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 5 | 497,489.08 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 3 | 114,833.75 |
| TOTAL | 91 | 5,227,975.68 |

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

Período: Enero - Marzo 2013

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------------|---------------|---------------------|
| ACUERDO | 32 | 1,514,128.46 |
| DESISTIMIENTO | 26 | 1,502,432.08 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 3 | 227,704.50 |
| TOTAL | 61 | 3,244,265.04 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-04-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE | 6 |
| REY 4, S.A. | 4 |
| GRUPO PROVIVIENDA, S.A. | 3 |
| GRUPO RESIDENCIAL PANAMA, S.A. | 3 |
| URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A. | 3 |
| AGRO PUNTA PACIFICA, S.A. | 2 |
| CJ BROKERS | 2 |
| ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A. | 2 |
| CALDER INVESTMENT GROUP | 2 |
| DESARROLLO URBANOS DE CHAPALA, S.A. | 2 |
| GOLDEN BOULEVARD, S.A. | 2 |
| JAMARCE INVESTMENTS INC, S.A. | 2 |
| MYSTIC GARDEN INC | 2 |
| MYSTIC TOWERS, S.A. | 2 |
| PALMERAS DEL OESTE, S.A. | 2 |
| PROMOTORAS VILLAS DEL ESTE, S.A. | 2 |
| VILLAGE DEL BOSQUE, S.A. | 2 |
| A G B REALTORS, S.A. / PROMOTORA SANTA BARBARA | 1 |
| AIRES DEL CAMPO, S.A. | 1 |
| ALTOS DE VISTA MARE, S.A. | 1 |
| CORPORACION BELEN, S.A. / GLOBAL BANK CORPORATION | 1 |
| DESARROLLO CASCO VIEJO, S.A./ CONST. PINZON LOZANO | 1 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE | 1 |
| DEVELOPMENT & HUMAN RESOURCES INC | 1 |
| GRUPO NUEVA URBANISTICA / MEGALIVING REALTY | 1 |
| AQUALINA, S.A. / DATOS Y PUERTAS, S.A. | 1 |
| ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC | 1 |
| BONAVITA INVESTMENT, S.A. | 1 |
| BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A. | 1 |
| CASA DE PLAYA, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA GAUCHO, S. A. /DESARROLLO LA CONDESA | 1 |
| INVERSIONES LA ROTONDA, S.A. | 1 |
| LUXURY REAL ESTATE, S.A. | 1 |
| PANATLANTIC MORTGAGE CORP | 1 |
| PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A. | 1 |
| PROMOTORA THE HILLS, S.R.L. | 1 |
| AMARILO PANAMA, S.A. / PROMOTORA ARAGON, S.A. | 1 |
| RESIDENTIAL GROUP, S.A. | 1 |
| VIA TERTIA PANAMA, S. A. | 1 |
| ASSETS TRUST & CORPORATE SERVICES INC | 1 |
| BBV-VIVIR FRENTE AL MAR / PROMOTORA TERRASOL, S.A. | 1 |
| CAUSEWEY TOWERS, S.A. | 1 |
| CONSORCIO DE INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES, S.A. | 1 |
| DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A. | 1 |
| DIVISA | 1 |
| EDISON GARDENS CORP | 1 |
| EL POBLADO, S.A. | 1 |
| FRISCO GENERAL INVESTMENT CORP | 1 |
| GERIZIM REALTY / URBANIZACION LOS MONTEROS, S.A. | 1 |
| HARMONY TOWER DEVELOPMENT / HABITAT REALTY GROUP | 1 |
| HATO PINTADO HILL, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA LAS VERDES | 1 |
| INMOBILIARIA PARQUE UNIDO II, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA RENOVACION, S.A. | 1 |
| LANDSCAPE VISION CORPORATION | 1 |
| MI VIVIENDA, S.A. | 1 |
| MIRA GROUP INC | 1 |
| PARQUE LEFEVRE SKY | 1 |
| PROMOTORA EL TECAL, S.A. | 1 |
| PROMOTORA GRECIA, S.A. | 1 |
| PROMOTORA TERRASOL, S.A. / AGRO-SUR INDUSTRIAL | 1 |
| S.S. HOLDING CORP | 1 |
| TIBI DABO, S.A. | 1 |
| VISTA VERDE, S.A. | 1 |
| TOTAL | 91 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 15 | 173,590.09 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 5 | 26,592.53 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 3 | 18,515.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 14,826.08 |
| VICIO OCULTO | 2 | 16,450.00 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 5,150.00 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 1 | 3,495.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 1 | 5,000.00 |
| TOTAL | 30 | 263,618.70 |

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

Período: Enero - Marzo 2013

| RESULTADOS | No. Quejas | Valor (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 11 | 185,024.70 |
| ACUERDO | 2 | 35,000.00 |
| TOTAL | 13 | 220,024.70 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--------------------------------|-------------------|
| TRAFFIC MOTOR, S.A. | 5 |
| VIP MOTOR, S.A. | 4 |
| GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A. | 3 |
| GRUPO JARUM | 3 |
| AUTOS SMART, S.A. | 2 |
| AUTO UNO | 2 |
| MILLENIUM CAR SALES, S.A. | 2 |
| AUTO MARKET | 1 |
| AUTO SMART, S.A. | 1 |
| MOTORES JAPONESES, S.A. | 1 |
| SPEED CAR BLUE | 1 |
| JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS | 1 |
| LUMOVIL, S.A. / RENAULT PANAMA | 1 |
| MOTORES NATALI | 1 |
| MOTORES DASOO | 1 |
| PACIFIC CAR CENTER, S.A. | 1 |
| TOTAL | 30 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 35 | 689,695.47 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 3 | 27,309.68 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 36,800.00 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 1 | 2,780.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO | 1 | 14,300.00 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 1 | 27,438.54 |
| TOTAL | 42 | 798,323.69 |

CUADRO DE QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE AUTOS NUEVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO

Período: Enero - Marzo 2013

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| DESISTIMIENTO | 11 | 251,733.85 |
| ACUERDO | 6 | 104,135.93 |
| TOTAL | 17 | 355,869.78 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11;12 pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Marzo 2013

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| PETROAUTOS, S.A. | 17 |
| SILABA MOTORS, S.A. | 5 |
| BAHIA MOTORS, S. A. | 3 |
| DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A. | 3 |
| EXCEL AUTOMOTRIZ | 3 |
| RICARDO PEREZ, S.A. | 3 |
| MOTORES JAPONESES, S.A. | 2 |
| GRUPO SILABA, S.A. | 1 |
| GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A. | 1 |
| PANAMEÑA DE MOTORES, S.A. | 1 |
| PANAMEÑAS DE MOTORES, S.A. | 1 |
| PETROAUTOS / MULTIFINANCIAMIENTO | 1 |
| SUN MOTORS, S.A. / MOTORES JAPONESES, S.A. | 1 |
| TOTAL | 42 |

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Marzo 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 1 | 952.97 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 1 | 1,820.32 |
| TOTAL | 2 | 2,773.29 |

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

Período: Enero - Marzo 2013

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| ABANDONO | 1 | 952.97 |
| ACUERDO | 1 | 1,820.32 |
| TOTAL | 2 | 2,773.29 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-10-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS ELECTRÓNICOS
EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Marzo 2013

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 4 | 6,845.19 |
| TOTAL | 4 | 6,845.19 |

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

Período: Enero - Marzo 2013

| RESULTADOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| ABANDONO | 1 | 502.87 |
| | | |
| | | |
| TOTAL | 1 | 502.87 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-04-13.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11-12; pero cerradas en el 2013.

FUENTE: ACODECO