

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Noviembre 2009**



Diciembre, 2009

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*

<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-Nov-09	659	34,063,716.97

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación*Periodo: 2006-2007-2008-2009*

<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	289	12,039,454.52
Ene-Nov-09	307	14,990,743.04

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Enero - Noviembre 2009

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	372
Agencia de autos	89
Venta de Autos Usados	81
Hoteles o Planes Vacacionales	20
Mueblerías	14
Taller de Reparación de Autos	13
Tarjeta de Crédito	12
Herrerías	6
Otros	5
Cursos de Inglés	4
Industrial	4
Mueblería/Equipo Electrónico	4
Agencias de Viajes	3
Líneas Aéreas	3
Cursos Varios	3
Almacén por Departamentos	2
Bancos	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Tv por Cable	2
Decoración	2
Universidad	2
Fábricas de Muebles	2
Remodelación	2
Almacén de Ropa y Calzados	1
Casa de Empeño	1
Clínicas	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Financieras	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Courrier	1
Funerarias	1
Servicio de Intermediación	1
Escuela/Colegio	1
Total	659

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	218	33.1	11,225,841.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	134	20.3	12,709,858.85
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	111	16.8	3,301,357.44
VICIOS OCULTOS	55	8.3	2,717,667.03
ANULACIÓN DE CONTRATOS	39	5.9	889,008.79
ACLARACIÓN DE CONTRATO	26	3.9	1,211,758.49
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	20	3.0	42,651.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	15	2.3	34,446.55
CLÁUSULAS ABUSIVAS	11	1.7	1,440,051.50
COBRO INDEBIDO	9	1.4	116,127.09
VENTA ENGAÑOSA	5	0.8	35,900.00
ABONOS RETENIDOS	5	0.8	156,163.76
MERCANCÍA DEFECTUOSA	4	0.6	34,015.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	0.6	126,387.12
CUSTODIA DE BIENES	3	0.5	22,482.00
TOTAL	659	100.0	34,063,716.97

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 - Noviembre 2009

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	100	32.6	4,838,898.37
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	56	18.2	3,061,948.90
ABANDONO	53	17.3	3,251,906.16
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	37	12.1	1,223,596.43
DESISTIMIENTO	24	7.8	1,264,772.13
ACUERDO/REPARACIÓN	20	6.5	1,235,148.55
ACLARACIÓN	12	3.9	95,455.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	1.3	11,157.50
ACUERDO/REEMPLAZO	1	0.3	7,860.00
ENTREGA DEL BIEN	0	0.0	0.00
TOTAL	307	100.0	14,990,743.04

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-12-09.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,2007,20008 , pero cerradas en el 2009, 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 - Noviembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	106	9,818,239.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	99	12,155,973.65
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	80	3,062,176.39
VICIOS OCULTOS	29	2,306,469.18
ACLARACIÓN DE CONTRATO	17	1,206,156.50
ANULACIÓN DE CONTRATOS	14	758,978.22
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	1,439,894.00
COBRO INDEBIDO	6	103,107.25
ABONOS RETENIDOS	4	145,800.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	2	38,278.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	102,202.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,900.00
TOTAL	372	31,140,174.39

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

Período: Enero - Noviembre 2009

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	48	4,232,325.84
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	35	2,840,064.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	27	1,133,747.03
ABANDONO	24	3,049,617.15
DESISTIMIENTO	14	1,199,000.00
ACUERDO/REPARACIÓN	13	1,085,853.40
ACLARACIÓN	3	94,347.00
TOTAL	164	13,634,954.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-12-09.

*incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2008 ; pero cerradas en el 2009.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	12
PROCASA	9
TECHNO HOUSE	8
DILINTER, S.A.	6
HUGO CUELLAR E HIJOS, S.A.	6
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	6
PARQUE LEFEVRE REAL STATE, S.A.	6
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	5
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	5
INMOBILIARIA VALARCO	5
BENHABITAT, S.A.	4
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	4
PROMOTORA COSTA PACIFICA	4
ADCO HABITAT	3
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	3
CALDER INTERNATIONAL CORP.	3
CORPORACION INMOBILIARIA HAZUCAR, S.A.	3
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	3
E.J. INVESTMENT, S.A.	3
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	3
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	3
INVERSIONES BETACOM	3
PRESENT INVESTMENT	3
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	3
PROMOTORA ECOLAND	3
PROVIVIENDA	3
SUCASA	3
THE OCEAN TOWER CORP.	3
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	2
BIENES Y RAICES MATOZ, S.A.	2
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	2
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	2
CONDominio ELMARES, S.A.	2
CONSTRUCTORA DE VIVIENDA ROYAL, S.A.	2
DESARROLLO FLOR MARINA, S.A.	2
DIVISA	2
E.J. INVESTMENT	2
FRANQUICIAS ECOTURISTICAS NACIONALES	2
GREEN BAY PLAZA	4
GRUPO PAN AMERICAN	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO WANG AV, S.A.	2
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	2
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	2
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	2
INMOBILIARIA MOROSSI	2
INMOBILIARIA VILLA AZUL, S.A.	2
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	2
INVERSIONES INMOBILIARIAS BAIT, S.A.	2
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	2
INVERSIONES Y EDIFICACIONES NACIONALES	2
J.J.R.PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	2
MALIBU BEACH PARK AND RESORT	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT,CORP.	2
OPACA PANAMA, S.A.	2
PACIFIC PLACE, S.A.	2
PROMOTORA AQUA MARE, S.A.	2
PROMOTORA DON LORENZO, S.A.	2
PROMOTORA MONTE MAR, S.A.	2
PROMOTORA SUN VILLAGE, S.A	2
PROMOTORA TERRAVIND, S.A.	2
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	2
RANCHO MAR STATE, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS PORTALES, S.A.	2
TECHNO HOUSE PANAMA	2
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	2
THE OCEAN TOWERS CORP./ FF PROPERTIES	2
VENTAS Y PROYECTOS	2
VIVIENDAS SU HOGAR, S.A.	2
WINROCK INTERNATIONAL	2
TOTAL	211

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2009

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	39	243,380.09
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	296,655.02
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	13	73,405.00
VICIOS OCULTOS	7	34,950.00
VENTA ENGAÑOSA	2	7,150.00
COBRO INDEBIDO	1	12,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	11,092.28
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	5,040.00
TOTAL	81	683,672.39

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

Período: Enero - Noviembre 2009

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	11	60,698.45
DESISTIMIENTO	5	38,682.28
ABANDONO	5	27,740.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	3	21,850.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	8,967.40
ACUERDO/REPARACIÓN	1	6,000.00
ACUERDO/REEMPLAZO	1	7,860.00
TOTAL	28	171,798.13

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-12-09.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -2007-2008 ; pero cerradas en el 2009.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO PLATINUM CENTER	16
CAR`S BOULEVARD	12
INTER CAR CENTER	10
GRUPO JARUM	5
AUTOS NATALY	2
AUTOS PREMIER	2
CAR`S BOULEVARD	2
CHAMPION MOTOR	2
DINAMIC CAR SERVICES	2
SILVER MOTOR	2
TAMPAS CAR SALES	2
ARRENDADORA GLOBAL, S.A.	1
AUTO ECONOMICO Q	1
AUTO PUNTO	1
AUTO SMART	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTO TRAIDER PANAMA N° 2	1
AUTO VENTAS FIDEL	1
CAR` S BOULEBARD	1
CENTURY MOTORS	1
ECONO MOTORS GROUP	1
GRUPO AUTO TALIA, S.A.	1
GRUPO AUTOMOTORES B&C, S.A.	1
I.B. MOTORS	1
INVERSIONES NATALIE, S.A.	1
JAT CARS	1
MOTORES JAPONES, S.A.	1
MOTORES JAPONESES, S.A.	1
PROMOTORA TEN TOWER, S.A.	1
RUVAN INVESTMENTS	1
SILVER MOTOR`S	1
SUHED CAR CENTER	1
SUPER RASTRO	1
SUPER SERVICE	1
VENTA DE AUTOS NATALY	1
TOTAL	81

FUENTE: ACODECO