

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



octubre, 2009

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación

Periodo: 2006-2007-2008-2009

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
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-Sept-09	537	27,816,670.45

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
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-Sept-09	262	11,734,696.30

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Enero - Septiembre 2009

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	297
Venta de Autos Usados	70
Agencia de autos	67
Hoteles o Planes Vacacionales	16
Mueblerías	12
Taller de Reparación de Autos	12
Tarjeta de Crédito	10
Herrerías	6
Cursos de Inglés	4
Industrial	4
Mueblería/Equipo Electrónico	4
Agencias de Viajes	3
Líneas Aéreas	3
Otros	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
Cursos Varios	2
Remodelación	2
Almacén de Ropa y Calzados	1
Casa de Empeño	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Financieras	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Courrier	1
Servicio de Intermediación	1
Escuela/Colegio	1
Total	537

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	182	33.9	9,451,562.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	105	19.6	10,244,488.79
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	93	17.3	3,064,632.42
VICIOS OCULTOS	47	8.8	2,434,168.03
ANULACIÓN DE CONTRATOS	25	4.7	527,113.19
ACLARACIÓN DE CONTRATO	19	3.5	461,382.02
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	18	3.4	42,186.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	13	2.4	32,246.55
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	1.9	1,136,051.50
COBRO INDEBIDO	8	1.5	112,435.55
ABONOS RETENIDOS	5	0.9	156,163.76
VENTA ENGAÑOSA	4	0.7	7,150.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.6	10,540.00
CUSTODIA DE BIENES	3	0.6	22,482.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	0.4	114,068.12
TOTAL	537	100.0	27,816,670.45

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 - Septiembre 2009

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/)
ACUERDO EN AUDIENCIA	86	32.8	4,005,475.72
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	51	19.5	2,905,033.17
ABANDONO	44	16.8	1,617,136.82
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	31	11.8	1,104,389.81
DESISTIMIENTO	19	7.3	1,017,778.13
ACUERDO/REPARACIÓN	17	6.5	1,052,037.15
ACLARACIÓN	9	3.4	13,828.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	1.5	11,157.50
ACUERDO/REEMPLAZO	1	0.4	7,860.00
ENTREGA DEL BIEN	0	0.0	0.00
TOTAL	262	100.0	11,734,696.30

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-10-09.

**** 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 - Septiembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	91	8,420,390.32
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	74	9,712,578.54
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	67	2,847,151.37
VICIOS OCULTOS	24	2,071,469.18
ACLARACIÓN DE CONTRATO	11	456,856.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	1,135,894.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	6	426,290.62
COBRO INDEBIDO	5	99,415.71
ABONOS RETENIDOS	4	145,800.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	2	38,278.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,900.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	102,152.00
TOTAL	297	25,459,176.24

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

Período: Enero - Septiembre 2009

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	44	3,542,335.84
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	33	2,715,064.30
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	21	1,014,540.41
ABANDONO	17	1,417,447.81
ACUERDO/REPARACIÓN	12	926,000.00
DESISTIMIENTO	10	952,006.00
ACLARACIÓN	1	12,720.00
TOTAL	138	10,580,114.36

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-10-09.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	12
TECHNO HOUSE	7
HUGO CUELLAR E HIJOS, S.A.	6
PARQUE LEFEVRE REAL STATE, S.A.	6
PROCASA	6
DILINTER, S.A.	5
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	5
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	4
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	4
ADCO HABITAT	3
BENHABITAT, S.A.	3
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	3
CALDER INTERNATIONAL CORP.	3
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	3
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	3
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	3
INMOBILIARIA VALARCO	3
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	3
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	3
PROMOTORA COSTA PACIFICA	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
CONDOMINIO ELMARES, S.A.	2
CONSTRUCTORA DE VIVIENDA ROYAL, S.A.	2
CORPORACION INMOBILIARIA HAZUCAR, S.A.	2
DESARROLLO FLOR MARINA, S.A.	2
DIVISA	2
E.J. INVESTMENT	2
FRANQUICIAS ECOTURISTICAS NACIONALES	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO PAN AMERICAN	2
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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA PACIFIC WIND CORP.	2
INMOBILIARIA VILLA AZUL, 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
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT,CORP.	2
OPACA PANAMA, S.A.	2
PACIFIC PLACE, S.A.	2
PRESENT INVESTMENT	2
PROMOTORA AQUA MARE, S.A.	2
PROMOTORA SUN VILLAGE, S.A	2
PROVIVIENDA	2
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	2
RANCHO MAR STATE, S.A.	2
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	2
THE OCEAN TOWERS CORP./ FF PROPERTIES	2
VENTAS Y PROYECTOS	2
TOTAL	166

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2009

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	33	201,005.09
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	291,805.02
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	10	59,405.00
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	70	622,447.39

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

Período: Enero - Septiembre 2009

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	11	65,980.00
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	177,079.68

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-10-09.

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 - Septiembre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO PLATINUM CENTER	15
INTER CAR CENTER	10
CAR`S BOULEVARD	9
GRUPO JARUM	5
AUTOS NATALY	2
AUTOS PREMIER	2
CAR`S BOULEVARD	2
CHAMPION MOTOR	2
TAMPAS CAR SALES	2
ARRENDADORA GLOBAL, S.A.	1
AUTO ECONOMICO Q	1
AUTO SMART	1
AUTO TRADER PANAMA	1
AUTO VENTAS FIDEL	1
CAR` S BOULEBARD	1
CENTURY MOTORS	1
DINAMIC CAR SERVICES	1
ECONO MOTORS GROUP	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	1
SILVER MOTOR`S	1
SUHED CAR CENTER	1
SUPER RASTRO	1
VENTA DE AUTOS NATALY	1
TOTAL	70

FUENTE: ACODECO