

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



Noviembre, 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-Oct-09	596	30,592,771.26

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-Oct-09	293	13,782,330.04

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Enero - Octubre 2009

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	331
Agencia de autos	80
Venta de Autos Usados	74
Hoteles o Planes Vacacionales	19
Taller de Reparación de Autos	13
Mueblerías	12
Tarjeta de Crédito	12
Herrerías	6
Cursos de Inglés	4
Industrial	4
Mueblería/Equipo Electrónico	4
Otros	4
Agencias de Viajes	3
Líneas Aéreas	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
Funerarias	1
Servicio de Intermediación	1
Escuela/Colegio	1
Total	596

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	202	33.9	10,173,102.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	116	19.5	11,340,332.74
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	98	16.4	3,216,145.28
VICIOS OCULTOS	52	8.7	2,507,667.03
ANULACIÓN DE CONTRATOS	34	5.7	759,080.79
ACLARACIÓN DE CONTRATO	23	3.9	643,158.49
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	19	3.2	42,186.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	14	2.3	32,246.55
CLÁUSULAS ABUSIVAS	11	1.8	1,440,051.50
COBRO INDEBIDO	9	1.5	116,127.09
ABONOS RETENIDOS	5	0.8	156,163.76
VENTA ENGAÑOSA	4	0.7	7,150.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.5	10,540.00
CUSTODIA DE BIENES	3	0.5	22,482.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	0.5	126,337.12
TOTAL	596	100.0	30,592,771.26

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 - Octubre 2009

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	96	32.8	4,170,703.37
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	54	18.4	2,989,448.90
ABANDONO	52	17.7	3,028,446.16
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	36	12.3	1,167,596.43
DESISTIMIENTO	21	7.2	1,179,772.13
ACUERDO/REPARACIÓN	18	6.1	1,211,890.55
ACLARACIÓN	11	3.8	15,455.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	1.4	11,157.50
ACUERDO/REEMPLAZO	1	0.3	7,860.00
ENTREGA DEL BIEN	0	0.0	0.00
TOTAL	293	100.0	13,782,330.04

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-11-09.

**** 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
DECISIÓN DE QUEJAS**

Enero - Octubre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
RESOLUCIÓN / CONTRATO	25	23,973.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	7	8,463.48
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	4,285.16
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	150.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	885.00
CUSTODIA DE BIENES	1	890.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	861.00
TOTAL	40	39,507.64

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

Enero - Octubre 2009

RESULTADOS*	QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	7	4,931.75
DESISTIMIENTO	4	512.00
RESOLUCIÓN/DEVOLUCIÓN	4	2,444.61
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	5,039.54
RESOLUCIÓN/REEMPLAZO	3	1,621.00
P/CONSTANT.DESIST	3	1,300.00
TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL	2	985.00
TOTAL	26	16,833.90

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-11-09.

*incluyen quejas que fueron recibidas de 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 - Octubre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	12
TECHNO HOUSE	9
HUGO CUELLAR E HIJOS, S.A.	7
DILINTER, S.A.	6
PARQUE LEFEVRE REAL STATE, S.A.	6
PROCASA	6
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	6
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	5
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	4
INMOBILIARIA VALARCO	4
SUCASA	4
PROVIVIENDA, 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
GREEN BAY PLAZA, S.A.	3
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	3
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	3
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	3
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	3
PROMOTORA COSTA PACIFICA	3
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	3
THE OCEAN TOWER CORP.	3
THE OCEAN TOWERS CORP./ FF PROPERTIES	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
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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO WANG AV, S.A.	2
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA BRISAS DE LLANO BONITO	2
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	2
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	2
INMOBILIARIA MOROSSI	2
INMOBILIARIA PACIFIC WIND CORP.	2
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA, S.A.	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
MYSTIC POINT TOWER CORP.	2
OPACA PANAMA, S.A.	2
PACIFIC PLACE, S.A.	2
PRESENT INVESTMENT	2
PROMOTORA AQUA MARE, S.A.	2
PROMOTORA MONTE MAR, S.A.	2
PROMOTORA SUN VILLAGE, S.A	2
RANCHO MAR STATE, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS PORTALES, S.A.	2
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS	2
WINROCK INTERNATIONAL	2
TOTAL	196

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2009

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	37	233,380.09
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	74	654,822.39

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

Período: Enero - Octubre 2009

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	12	68,698.45
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	29	179,798.13

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-11-09.

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 - Octubre 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO PLATINUM CENTER	16
INTER CAR CENTER	10
CAR`S BOULEVARD	9
GRUPO JARUM	5
AUTOS NATALY	2
AUTOS PREMIER	2
CAR`S BOULEVARD	2
CHAMPION MOTOR	2
DINAMIC CAR SERVICES	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 VENTAS FIDEL	1
CAR` S BOULEBARD	1
CENTURY MOTORS	1
ECONO MOTORS GROUP	1
GRUPO AUTO TALIA, 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	1
SILVER MOTOR`S	1
SUHED CAR CENTER	1
SUPER RASTRO	1
VENTA DE AUTOS NATALY	1
TOTAL	74

FUENTE: ACODECO