

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Enero 2011**



Febrero, 2011

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*

<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	38,624,764.55
Ene-Dic-09	745	41,713,361.59
Ene-Dic-10	942	54,074,665.14
Ene-11	66	4,328,861.38

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

<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	431	20,029,047.41
Ene-11	26	1,113,489.72

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

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - 2011

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	37
Venta de Autos Usados	9
Agencia de autos	8
Hoteles o Planes Vacacionales	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Universidad	2
Animales	1
Mueblerías	1
Repuestos para autos	1
Taller de Reparación de Autos	1
Fábricas de Muebles	1
Estacionamientos	1
Total	66

FUENTE: ACODECO

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

Ene-11

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	17	25.8	38,576.15	655,794.55
ACLARACIÓN DE CONTRATO	14	21.2	103,797.57	1,453,166.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	18.2	62,298.62	747,583.39
VICIOS OCULTOS	8	12.1	86,845.01	694,760.09
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	7	10.6	85,209.72	596,468.03
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	6.1	38,833.75	155,335.00
VENTA ENGAÑOSA	2	3.0	9,791.68	19,583.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1.5	6,170.97	6,170.97
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.5	0.00	0.00
TOTALES	66	100.0	65,588.81	4,328,861.38

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

Fuente: ACODECO

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

Ene-11

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
ACUERDO EN AUDIENCIA	14	53.8	27,676.9	359,799.72
ABANDONO	6	23.1	98,592.5	591,555.00
ACLARACIÓN	3	11.5	528.3	1,585.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	7.7	56,050.0	112,100.00
DESISTIMIENTO	1	3.8	48,450.0	48,450.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	0	0.0	0.0	0.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	0	0.0	0.0	0.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.0	0.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.0	0.00
TOTALES	26	100.0	44,539.6	1,113,489.72

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-01-11. Datos hasta el 30 de Enero 2011.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10; pero cerradas en el 2011, 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 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACLARACIÓN DE CONTRATO	12	1,436,502.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	725,188.10
VICIOS OCULTOS	7	675,200.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	4	528,427.80
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	4	549,030.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	139,635.00
TOTAL	37	4,053,982.90

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

Período: Enero 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ABANDONO	3	578,400.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	2	139,825.00
DESISTIMIENTO	1	48,450.00
ACUERDO/REPARACIÓN	1	97,500.00
TOTAL	7	864,175.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-02-11.

*incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2008,2009 ; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS, S.A.	6
CONDOMINIO VIVENDI TOWERS, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
SUCASA, S.A.	2
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	2
AQUA MARE, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA	1
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	1
GRUPO LETSA (PROCASA)	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
PROMOTORA BARCELONA S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
REPARTO TOCUMEN, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
RIETI, S.A.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1
SIVIS, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO	1
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	1
TOTAL	37

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	6	44,011.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	7,300.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	7,618.00
VICIOS OCULTOS	0	0.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	0	0.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	0	0.00
TOTAL	9	72,429.00

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

Período: Enero - 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	2	98,276.00
DESISTIMIENTO	0	0.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	0	0.00
ABANDONO	2	10,560.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	0	0.00
ACUERDO/REPARACIÓN	0	0.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.00
ACLARACIÓN	0	0.00
TOTAL	4	108,836.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-2-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	4
AUTO SALES PANAMA, S.A.	1
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	1
GRUPO JARUM	1
MOTORES GENERALES	1
SILVER MOTOR	1
TOTAL	9

FUENTE: ACODECO