

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Septiembre 2010**



Octubre, 2010

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación***Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010*

<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-Sept-10	734	44,119,316.42

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación*Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010*

<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-Sept-10	348	16,227,315.55

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

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Septiembre 2010

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	429
Agencia de autos	98
Venta de Autos Usados	90
Hoteles o Planes Vacacionales	21
Mueblerías	18
Universidad	12
Industrial	7
Tarjeta de Crédito	7
Servicios Profesionales	6
Pinturas	5
Taller de Reparación de Autos	5
Escuela/Colegio	4
Alquiler de Autos	3
Servicio de Intermediación	3
Fábricas de Muebles	3
Almacén por Departamentos	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Repuestos para autos	2
Funerarias	2
Agencias de Viajes	1
Alarmas	1
Clínicas	1
Constructoras	1
Cursos de Inglés	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Joyería/Relojerías	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Comunicaciones	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Mueblería/Equipo Electrónico	1
Otros	1
Total	734

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	199	27.1	9,957,940.71
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	161	21.9	7,737,847.35
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	148	20.2	16,323,840.99
VICIOS OCULTOS	62	8.4	3,926,998.15
ACLARACIÓN DE CONTRATO	37	5.0	3,397,981.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	30	4.1	991,857.85
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	22	3.0	68,364.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	18	2.5	108,620.75
COBRO INDEBIDO	13	1.8	494,478.65
VENTA ENGAÑOSA	13	1.8	346,361.67
CLÁUSULAS ABUSIVAS	13	1.8	501,040.87
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	1.6	160,301.33
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.4	28,814.28
CUSTODIA DE BIENES	2	0.3	34,918.52
ABONOS RETENIDOS	1	0.1	39,950.00
TOTAL	734	100.0	44,119,316.42

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 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	142	40.8	6,938,929.20
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	70	20.1	2,468,765.06
DESISTIMIENTO	53	15.2	2,700,458.10
ABANDONO	49	14.1	3,058,939.77
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	15	4.3	287,214.43
ACUERDO/REPARACIÓN	12	3.4	692,761.46
ACLARACIÓN	4	1.1	12,372.53
ACUERDO/REEMPLAZO	2	0.6	9,625.00
	1	0.3	58,250.00
TOTAL	348	100.0	16,227,315.55

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-10-10. Datos hasta el 30 de septiembre 2010.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08,09 , pero cerradas en el 2010, 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 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	120	16,007,581.55
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	100	7,308,932.04
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	87	8,575,642.40
VICIOS OCULTOS	46	3,695,258.66
ACLARACIÓN DE CONTRATO	34	3,379,962.17
ANULACIÓN DE CONTRATOS	15	924,283.66
CLÁUSULAS ABUSIVAS	11	500,293.95
VENTA ENGAÑOSA	6	273,655.00
COBRO INDEBIDO	3	329,287.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	10,303.02
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	119,305.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	27,564.00
CUSTODIA DE BIENES	1	32,042.04
ABONOS RETENIDOS	1	39,950.00
TOTAL	429	41,224,061.00

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	89	6,571,739.05
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	37	2,167,784.51
DESISTIMIENTO	31	2,483,267.15
ABANDONO	27	2,929,079.69
ACUERDO/REPARACIÓN	7	629,201.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	180,705.00
ACLARACIÓN	1	772.53
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	1	58,250.00
TOTAL	197	15,020,799.39

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-10-10.

**incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2008,2009 ; pero cerradas en el 2010.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	15
EPTA, S.A.	14
BROSTEL COMPANY INC.	13
DILINTER, S.A.	12
SUCASA	11
RIETI, S.A.	10
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	8
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	7
ADCO HABITAT	6
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	6
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	6
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	5
INVERSIONES INMOBILIARIA BAIT, S.A	5
LANDSCAPE VISION CORPORATION	5
REPARTO TOCUMEN, S.A.	5
TECHNO HOUSE	5
ART TOWER DEVOLOPMENT, S.A.	4
CORPORACION INMOBILIARIA HAZUCAR	4
COSTA DEL PIJAO, S.A.	4
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	4
LELUNES, S.A.	4
MONT IMPERIAL INC.	4
A.U.G. Y ASOCIADOS	3
BENHABITAT, S.A.	3
CONCEPT INTERPRICES	3
DESARROLLO E INVERSIONES LA FORESTA, S.A.	3
FIESTA PLAZA, S.A.	3
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	3
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	3
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	3
INMOBILIARIA LA COLONIA, S.A.	3
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	3
PACIFIC PLACE, S.A.	3
PROMOTORA VALARCO, S.A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BAY ONE DEVELOPMENT	2
BORJA, S.A.	2
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	2
CASAS DE PANAMA, S.A.	2
CLUB CAMPESTRE EL CARRIZAL	2
CONDominio ELMARE, S.A.	2
EDITORIAL GLOBUS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
EYA'S REALTY INC.	2
FRANQUICIAS ECOTURISTICAS NACIONALES	2
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	2
GOLDEN STATE	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO SHAHANI	2
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	2
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	2
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	2
INMOBILIARIA MONTE ROBLE, S.A.	2
INMOBILIARIA PACIFIC PLACE, S.A.	2
INMOBILIARIA PARQUE LINDO II, S.A.	2
INMOBILIARIA ROYAL HILL, S.A.	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
INVERSIONES PASAJERAS	2
MIRA GROUP, INC.	2
MYSTIC TOWERS, S.A.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA GEVIR, S.A.	2
PROMOTORA HOGARES, S.A.	2
PROMOTORA INFINITY TOWER, S.A.	2
PROMOTORA MARINA BLUE, S.A.	2
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	2
PROVIVIENDA	2
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	2
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	2
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	2
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
PMG / PREMIER MOTOR GROUP	1
7,400, S.A.	1
ADMACO CORP.	1
AIRES DEL CAMPO, S.A.	1
ALAMEDA DE LAS CUMBRES, S.A.	1
ALTOS DEL TORREON, S.A.	1
AMADOR HEIGHTS, S.A.	1
APLITEC PANAMA, S.A.	1
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	1
BIENES RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BIENES RAICES UNIVERSAL, S.A.	1
BIENES Y RAICES MATOZ, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
BUSSINES PANAMA REAL STATE CORP.	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CANNNECTED LATIN AMERICA, S.A.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
CICSA /CONSORCIO DE INVERSIONES PARA LA CONST	1
CITY LAND PROMOCIONES	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CIUDAD DEL AMANECER, S.A.	1
CJ BROOKERS	1
COMERCIALES DEL ITSMO	1
CONNECTED LATIN AMERICA, S.A.	1
CONSORCIO PARQUE DE SAN JUAN	1
CONSTRUCTORA BELLO HOGAR	1
CONSTRUCTORA ECONOURBANA, S.A.	1
CONSTRUCTORA VAG, S.A.	1
CORPORACION MARE, S.A.	1
CORPORACION VISTA DEL PARKE, S.A.	1
COSMOS BIENES, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
COSTA SUR CLUB PIJAO S.A.	1
CUATRO ISLAS, S.A.	1
DESARROLLO DE VIVIENDAS, S.A.	1
DESARROLLO E INMOBILIARIA VILLA VERONICA, S.A	1
DESARROLLO E INVERSIONES TURISTICAS VISTA MAR	1
DESARROLLO GREEN PARK	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LOS PRIMOS	1
DESARROLLO INMOBILIARIO VILLA VERONICA, S.A.	1
DESARROLLO URBANO DE CHAPALA, S.A.	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
DIVISA	1
DOS MARES VIEW	1
EL CEIBO, S.A.	1
EMBASSY HEIGHTS, S.A.	1
EMPRESAS DE INVERSIONES ARANGO, S.A.	1
EUROPEAN COLLECTION	1
FUNDACION ATEBA	1
FUNDACION PRO ALEGRIA	1
GOLDEN BOULEVARD	1
GRANVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO CORCIONE	1
GRUPO ED, S.A.	1
GRUPO PRO	1
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
H&L REAL STATE DEVELOPERS, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA GUIPOR, S.A.	1
INMOBILIARIA JHEN, S.A.	1
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA LUNA DEL RIO	1
INMOBILIARIA PACIFIC HILL	1
INMOBILIARIA PACPOINT, S.A.	1
INMOBILIARIA SAN RAFAEL, S.A.	1
INMOBILIARIA SOLEIL PLAZA, S.A.	1
INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES ANINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES SARAMEL, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
INVERSIONES Y EDIFICACIONES NACIONALES	1
JAMARCE INVESTMENTS INC	1
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	1
LIMBERGH TOWERS	1
LOS GARDEN CORPORATION	1
LOTES Y URBANISMO	1
MANHATTAN ONE, INC.	1
MAQUINARIA E INGENIERIA, S.A.	1
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT,CORP.	1
MDM TEIDE, S.A.	1
MONHATTAN ONE, INC.	1
MSG ENTEREPRISE INC	1
MYSTIC POINT TOWER CORP.	1
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
OCEAN TWO INC.	1
OFINEGOCIOS	1
PACIFIC BAY REALTY, S.A.	1
PACIFICA HILLS 400 S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARQUE CENTENARIO S.A	1
PARQUE LEFEVRE REAL STATE, S.A.	1
PASEO DORADO INC	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	1
PERSALIS INTERNATIONAL, INC.	1
PLANIFICACION Y CONSTRUCCION DE PROYECTOS URB	1
PRESENT INVESTIMENT	1
PRIVIVIENDA	1
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	1
PROMOCIONE Y EVENTOS MILLA 8,S.A	1
PROMOTORA CONVIVE	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE	1
PROMOTORA DE INVERSIONES SUIZA PANAMA, S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTOS R.L., S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA ECOLAND	1
PROMOTORA EL TECAL	1
PROMOTORA HAUS, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A	1
PROMOTORA MONT ROYAL, S.A.	1
PROMOTORA MONTEMAR, S.A.	1
PROMOTORA OF REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
PROMOTORA ONIX TOWER, S.A.	1
PROMOTORA PANAMERICANA, S.A.	1
PROMOTORA SAN MARINO DEVELOPMENT	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW	1
PROMOTORES ALIADOS	1
PROYECTO BELLA VISTA, S.A.	1
PROYECTOS Y DESARROLLO PORTO VIEJO, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL PARQUE CENTENARIO	1
RESIDENCIAL PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
REVOLUTION TOWER, CORP.	1
RPMOTORA BARCELONA, CORP.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS	1
SAN MARINO DEVELOPMENT INC	1
SERENITY TOWER CORP.	1
SERVICIOS DE INVERSIONES DEAMOND, S.A.	1
SKY LEVEL, S.A.	1
SKY PROPERTY, S.A.	1
TAO TOWER CORP.	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, S.A.	1
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	1
THE OCEAN TOWERS CORP./ FF PROPERTIES	1
TUCAN REAL ESTATE HOLDING INC	1
URBANIZACION HILL TOP. S.A.	1
URBANIZACION MUNDIAL, S.A. Y TOMOCA, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERICO, S.A.	1
VERTIKAL INVESTIMENT INC.	1
VICTORY CORP.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
XAROT PLACEMENT CORP.	1
TOTAL	429

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	44	266,906.47
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	24	122,608.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	92,650.00
VICIOS OCULTOS	3	19,306.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	19,300.00
VENTA ENGAÑOSA	2	17,400.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	4,065.00
TOTAL	90	552,235.47

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

Período: Enero - Septiembre 2010

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	15	75,515.00
DESISTIMIENTO	12	84,475.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	11	57,576.00
ABANDONO	6	56,970.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	17,375.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	17,320.00
ACUERDO/REEMPLAZO	2	9,625.00
ACLARACIÓN	1	11,600.00
TOTAL	53	330,456.00

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

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09; pero cerradas en el 2010.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	30
AUTO STOP, S.A.	5
GRUPO JARUM	5
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	4
ATLANTIC AUTO, S.A.	3
GRUPO PLATINUM CENTER	3
CHAMPION MOTOR	2
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
MOY CLINIC CAR	2
A.S. MOTORS	1
AUTO MULTIMAX	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO SUBASTA	1
AUTO TALIA	1
AUTO UNO PANAMA, S.A.	1
AUTOS ABC	1
AUTOS ECONOMICOS (CALIXTO ORTIZ)	1
AUTOS ESPAÑA	1
AUTOS NATALY	1
BRAVO TRUK	1
ECO AUTO	1
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	1
ESPINOZA Y SANCHEZ, S.A./ AUTOS LA CHORRERA	1
FARID MOTOR	1
FASHION MOTORS	1
GALAXY MOTORS	1
HENNESSY MOTOR, S.A.	1
J.J.PROPERTIES, S.A. (AUTOMARKET)	1
MOTOR CAR CENTER, CORP.	1
MOTOR CAR COLLECTION	1
MOTORES DALLAS	1
MOTORES NATALY	1
PATEL AUTO	1
PLATINUM MOTOR	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PUBLISTAR CREATIVOS, .S.A.	1
PUNTO AUTO COMPANY	1
RASTRO PANAMA	1
SILVER MOTOR	1
STREE CAR PANAMA	1
VEL'S CARS	1
TOTAL	90

FUENTE: ACODECO