

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Febrero 2012**



Marzo, 2012

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación***Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

| <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 | 38,687,714.55 |
| Ene-Dic-09 | 745 | 41,713,361.59 |
| Ene-Dic-10 ® | 943 | 54,071,607.14 |
| Ene-Dic-11 | 896 | 52,984,113.68 |
| Ene-Feb-12 | 129 | 5,417,406.48 |

® *Datos revisados.***Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación***Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

| <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 ® | 430 | 20,029,047.41 |
| Ene-Dic-11 | 331 | 15,817,994.12 |
| Ene-Feb-12 | 43 | 1,741,895.87 |

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

**Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por
Actividades**

Período: Enero - Febrero 2012

| Actividad | No. Quejas |
|--|-------------------|
| Constructoras | 52 |
| Agencia de autos | 25 |
| Venta de Autos Usados | 21 |
| Inmobiliarias | 14 |
| Mueblería/Equipo Electrónico | 3 |
| Cursos Varios | 2 |
| Agencias de Viajes | 1 |
| Clínicas | 1 |
| Electrodomésticos/Equipos Electrónicos | 1 |
| Mueblerías | 1 |
| Transporte (Fletes o similares) | 1 |
| Escuela/Colegio | 1 |
| Universidad | 1 |
| Opticas | 1 |
| Remodelación | 1 |
| Servicios Profesionales | 1 |
| Otros | 1 |
| Agencia de Motos | 1 |
| Total | 129 |

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

| MOTIVOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 39 | 30.2 | 20,823.78 | 812,127.27 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 37 | 28.7 | 63,618.32 | 2,353,877.97 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 14 | 10.9 | 51,846.06 | 725,844.90 |
| VICIOS OCULTOS | 11 | 8.5 | 69,011.84 | 759,130.22 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 11 | 8.5 | 58,225.43 | 640,479.68 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 6 | 4.7 | 15,049.86 | 90,299.15 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 5 | 3.9 | 3,669.37 | 18,346.85 |
| ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS | 4 | 3.1 | 648.24 | 2,592.94 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 0.8 | 707.50 | 707.50 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 0.8 | 14,000.00 | 14,000.00 |
| TOTALES | 129 | 100.0 | 41,995.40 | 5,417,406.48 |

*** 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 - Febrero 2012

| RESULTADO O SOLUCIÓN | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ABANDONO | 11 | 25.6 | 47,497.36 | 522,470.97 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 9 | 20.9 | 60,980.00 | 548,820.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 8 | 18.6 | 19,764.88 | 158,119.02 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 6 | 14.0 | 34,675.00 | 208,050.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 4 | 9.3 | 43,472.50 | 173,890.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 3 | 7.0 | 17,904.33 | 53,713.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 2 | 4.7 | 38,416.44 | 76,832.88 |
| ACUERDO/DEVOLUCIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| ACUERDO/REPARACIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| ACLARACIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| DESISTIMIENTO | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| ACUERDO PREVIOS AUDIENCIA/REPARACIÓN | 0 | 0.0 | 0.00 | 0.00 |
| TOTALES | 43 | 100.0 | 40,509.21 | 1,741,895.87 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-03-12. Datos hasta 29 de Febrero 2012.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, 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 - Febrero 2012

| MOTIVOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|---------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 7 | 322,294.02 |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 4 | 146,692.99 |
| VICIOS OCULTOS | 2 | 264,845.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 1 | 5,000.00 |
| TOTAL | 14 | 738,832.01 |

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

Período: Enero - Febrero 2012

| RESULTADOS | QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---|---------------|---------------------|
| ABANDONO | 4 | 422,201.00 |
| P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 3 | 495,095.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 3 | 138,475.69 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 3 | 174,240.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 1 | 76,500.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 1 | 12,000.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 1 | 27,513.00 |
| TOTAL | 16 | 1,346,024.69 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-03-12.

**incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-08,09-10-11 ; pero cerradas en el 2012.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|--|-------------------|
| PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A. | 3 |
| BELVIEW CORP. | 1 |
| CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A. | 1 |
| DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A. | 1 |
| DESARROLLO ESPINAR, S.A. | 1 |
| DESARROLLO THE HILLS, S DE R.L | 1 |
| GRUPO PROVIVIENDA, S.A. | 1 |
| INMOBILIARIA PARK CITY, S.A. | 1 |
| PROMOTORA EL TECAL, S.A. | 1 |
| PROMOTORA GREEN POINT | 1 |
| SUCASA | 1 |
| VÍA TERTIA | 1 |
| TOTAL | 14 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

| MOTIVOS | No. QUEJAS | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS | 11 | 70,114.10 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 6 | 60,940.00 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO | 3 | 21,200.00 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 1 | 9,000.02 |
| TOTAL | 21 | 161,254.12 |

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

Período: Enero - Febrero 2012

| RESULTADOS | No. Quejas | Valor (B/.) |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| ABANDONO | 3 | 65,600.00 |
| P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 2 | 10,200.00 |
| ACUERDO | 2 | 7,200.00 |
| TOTAL | 7 | 83,000.00 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 8-3-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10-11; pero cerradas en el 2012.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2012

| AGENTES ECONÓMICOS | No. QUEJAS |
|---------------------------|-------------------|
| TRAFFIC MOTORS, S.A. | 6 |
| GRUPO JARUM | 1 |
| AUTO SALES | 1 |
| AUTO STORE, S.A. | 1 |
| AUTO TRADER PANAMÁ, S.A. | 1 |
| AUTOS ALFA | 1 |
| CHAMPION MOTORS | 1 |
| ECONO MOTORS GROUP, S.A. | 1 |
| VIP MOTOR, S.A | 2 |
| FULL MOTORS | 1 |
| FARID MOTOR | 1 |
| FULL CARS INC | 1 |
| IMPORT CAR SERVICES | 1 |
| MOTORES NATALI | 1 |
| T.D.MOTOR | 1 |
| TOTAL | 21 |

FUENTE: ACODECO