

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



septiembre, 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-Ago-09	476	24,942,969.85

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	290	12,050,454.52
Ene-Ago-09	231	10,129,984.33

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Enero - Agosto 2009

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	265
Venta de Autos Usados	64
Agencia de autos	57
Hoteles o Planes Vacacionales	15
Mueblerías	12
Taller de Reparación de Autos	12
Tarjeta de Crédito	9
Herrerías	5
Cursos de Inglés	4
Mueblería/Equipo Electrónico	4
Agencias de Viajes	3
Almacén por Departamentos	2
Líneas Aéreas	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Industrial	2
Tv por Cable	2
Universidad	2
Fábricas de Muebles	2
Cursos Varios	2
Remodelación	2
Almacén de Ropa y Calzados	1
Bancos	1
Casa de Empeño	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Decoración	1
Servicio de Intermediación	1
Escuela/Colegio	1
Otros	1
Total	476

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2009

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	167	35.1	8,830,586.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	92	19.3	9,366,914.52
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	76	16.0	2,302,272.17
VICIOS OCULTOS	42	8.8	2,237,789.08
ANULACIÓN DE CONTRATOS	21	4.4	265,236.57
ACLARACIÓN DE CONTRATO	17	3.6	460,838.02
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	16	3.4	42,186.45
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	13	2.7	32,246.55
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	1.9	991,557.50
COBRO INDEBIDO	7	1.5	106,938.21
ABONOS RETENIDOS	5	1.1	156,163.76
CUSTODIA DE BIENES	3	0.6	22,482.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.6	10,540.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.6	3,150.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	0.4	114,068.12
TOTAL	476	100.0	24,942,969.85

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 - Agosto 2009

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	67	29.0	2,826,754.60
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	47	20.3	2,373,501.67
ABANDONO	41	17.7	1,674,387.42
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	29	12.6	1,104,389.81
ACUERDO/REPARACIÓN	18	7.8	1,113,287.15
DESISTIMIENTO	17	7.4	1,005,926.18
ACLARACIÓN	7	3.0	12,720.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	1.7	11,157.50
ACUERDO/REEMPLAZO	1	0.4	7,860.00
ENTREGA DEL BIEN	0	0.0	0.00
TOTAL	231	100.0	10,129,984.33

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

**** 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 - Agosto 2009

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	86	7,939,236.92
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	66	9,042,805.54
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	57	2,143,576.57
VICIOS OCULTOS	21	1,911,969.18
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	456,712.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	991,400.00
COBRO INDEBIDO	4	93,918.37
ABONOS RETENIDOS	4	145,800.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	201,664.00
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	265	23,070,413.08

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

Período: Enero - Agosto 2009

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B./.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	35	2,458,625.58
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	30	2,199,732.80
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	21	1,014,540.41
ABANDONO	17	1,484,947.81
ACUERDO/REPARACIÓN	13	987,250.00
DESISTIMIENTO	10	952,006.00
ACLARACIÓN	1	12,720.00
TOTAL	127	9,109,822.60

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

*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 - Agosto 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	11
PROCASA	8
DILINTER, S.A.	6
HUGO CUELLAR E HIJOS, S.A.	6
PARQUE LEFEVRE REAL STATE, S.A.	6
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	5
INVERSIONES VENTAVIV, S.A.	5
TECHNO HOUSE	5
THE OCEAN TOWER CORP.	5
CALDER INTERNATIONAL CORP.	4
GOLDEN BOULEVARD, S.A.	4
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	4
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	4
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	4
ADCO HABITAT	3
BENHABITAT, S.A.	3
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	3
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	3
INMOBILIARIA VALARCO	3
J.J.R.PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	3
PROMOTORA COSTA PACIFICA	3
PROMOTORA SUN VILLAGE, S.A	3
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS, S.A.	3
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO, S.A.	2
BIENES Y RAICES MATOZ, S.A.	2
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	2
CONCEPT INTERPRICES	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
GREEN BAY PLAZA, S.A.	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO PAN AMERICAN	2
GRUPO WANG AV, S.A.	2
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
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
OPACA PANAMA, S.A.	2
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, S.A.	2
PACIFIC PLACE, S.A.	2
PRESENT INVESTMENT	2
PROMOTORA AQUA MARE, S.A.	2
PROVIVIENDA	2
RANCHO MAR STATE, S.A.	2
SUCASA	2
TOTAL	169

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2009

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	31	195,286.64
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	92,065.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	9	47,405.00
VICIOS OCULTOS	7	34,950.00
COBRO INDEBIDO	1	12,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	11,092.28
VENTA ENGAÑOSA	1	3,150.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	5,040.00
TOTAL	64	400,988.92

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

Período: Enero - Agosto 2009

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	9	58,620.00
DESISTIMIENTO	4	30,162.28
ABANDONO	4	20,240.00
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	24	153,699.68

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

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 - Agosto 2009

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
GRUPO PLATINUM CENTER	14
INTER CAR CENTER	10
CAR`S BOULEVARD	9
GRUPO JARUM	5
AUTOS NATALY	2
AUTOS PREMIER	2
CHAMPION MOTOR	2
MOTORES JAPONES, S.A.	2
SILVER MOTOR`S	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
CENTURY MOTORS	1
DINAMIC CAR SERVICES	1
ECONO MOTORS GROUP	1
I.B. MOTORS	1
JAT CARS	1
RUVAN INVESTMENTS	1
SUHED CAR CENTER	1
SUPER RASTRO	1
VENTA DE AUTOS NATALY	1
TOTAL	64

FUENTE: ACODECO