

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



Julio, 2012

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
May-Dic 06 ®	448	12,289,098.68
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®	897	52,986,723.68
Ene-Jun-12	412	20,733,175.73

® Datos revisados.

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ®	232	5,970,675.98
Ene-Dic 07 ®	434	12,310,081.78
Ene-Dic- 08 ®	406	14,927,552.45
Ene-Dic-09 ®	500	22,863,930.38
Ene-Dic-10 ®	561	24,615,267.60
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Jun-12	215	10,503,052.28

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Junio 2012

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	176
Agencia de autos	70
Venta de Autos Usados	63
Constructoras	36
Agencias de Viajes	13
Mueblería/Equipo Electrónico	8
Otros	7
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	3
Hoteles o Planes Vacacionales	3
Mueblerías	3
Cursos Varios	3
Servicios Profesionales	3
Almacén por Departamentos	2
Alquiler de Autos	2
Clínicas	2
Líneas Aéreas	2
Funerarias	2
Taller de Reparación de Autos	2
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Industrial	1
Eventos Artísticos	1
Escuela/Colegio	1
Universidad	1
Bienes y Raíces	1
Ópticas	1
Ventas de Colchones	1
Remodelación	1
Agencia de Motos	1
Total	412

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	134	32.5	34,649.45	4,643,026.23
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	103	25.0	75,973.53	7,825,273.86
ACLARACIÓN DE CONTRATO	46	11.2	84,694.15	3,895,930.93
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	41	10.0	42,146.32	1,727,999.14
VICIOS OCULTOS	24	5.8	77,961.08	1,871,065.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	18	4.4	20,479.90	368,638.15
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	16	3.9	6,173.27	98,772.35
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	11	2.7	356.59	3,922.51
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	1.9	12,116.24	96,929.91
VENTA ENGAÑOSA	3	0.7	15,365.00	46,095.00
COBRO INDEBIDO	2	0.5	60,353.75	120,707.50
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.5	12,456.65	24,913.30
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.5	1,950.50	3,901.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.2	0.00	0.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.2	6,000.00	6,000.00
TOTALES	412	100.0	50,323.24	20,733,175.73

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

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	40	18.6	45,047.85	1,801,913.92
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	36	16.7	36,880.92	1,327,712.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	26	12.1	25,505.27	663,137.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	25	11.6	39,447.86	986,196.58
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	21	9.8	69,836.46	1,466,565.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	20	9.3	101,387.93	2,027,758.65
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	13	6.0	64,648.39	840,429.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.8	41,379.17	248,275.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	2.8	40,049.67	240,298.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	2.8	55,685.00	334,110.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	2.3	25,254.30	126,271.51
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.4	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO	2	0.9	51,800.00	103,600.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	0.9	44,984.50	89,969.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.9	14,285.49	28,570.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.5	3,000.00	3,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.5	142,980.00	142,980.00
TOTALES	215	100.0	48,851.41	10,503,052.28

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-07-12. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	68	6,692,360.64
ACLARACIÓN DE CONTRATO	35	2,670,961.91
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	22	2,974,209.39
VICIOS OCULTOS	18	1,537,293.13
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	18	1,366,119.11
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	314,149.25
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	91,031.91
COBRO INDEBIDO	1	120,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	176	15,785,343.64

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	51	4,060,191.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	15	1,036,785.50
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	13	1,335,557.75
ABANDONO	9	1,030,345.33
TOTAL	88	7,462,879.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-07-12.

**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 - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE	11
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	9
DESARROLLO THE HILLS DE RL	7
SUCASA, S.A.	7
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
CHABEDU, S.A.	3
LUXORY CORP	3
PRESENT INVESTMENT, S.A.	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
VÍA TERTIA PANAMÁ, S.A.	3
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	3
AGRO - PUNTA PACIFICA	2
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
CENTRAL PARK PANAMA	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, S.A.	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA THE SEAWAVES, S.A.	2
Q TOWER DEVELOPMENT, S.A.	2
RESIDENCIAL LOS SAUCES, S.A.	2
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, INC	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL INC	2
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	2
VICTORY CORP, S.A.	2
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	2
ADMINISTRADORA DEL PACIFICO, S.A.	1
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	1
BADGER SERVICES, INC	1
BELVIEW CORP.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSMO BIENES, S.A.	1
COSTA DEL ESTE PIJAO, S.A.	1
DESARROLLO ESPINAR, S.A.	1
DESARROLLO GOLF CORONADO, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIOS LA ARBOLEDA, S.A.	1
DESARROLLO LAS COLINAS, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR	1
DESARROLLO URBANÍSTICO VACAMONTE	1
DESARROLLO VILLA DE ENSUEÑO, S.A.	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
INMOB. DE LA COSTA, S.A. / PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA P.D., S.A.	1
INMOBILIARIA PARK CITY, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INMOVIVIENDA, S.A.	1
INVERSIONES BELL VIEW 18, S.A.	1
INVERSIONES DJP Y ASOCIADOS, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENTS INC., S.A.	1
LANDSCAPE VISION CORP	1
LASA DEVELOPMENT, S.A. / INVERSIONES NATASHA, S.A.	1
LOLIFICADORA URBANA, S.A.	1
MANHATTAN ONE, INC	1
MYSTIC GATES, S.A. / INMOB. BRISAS DE LLANO BONITO	1
MYSTIC TOWER, S.A.	1
NETO, S.A.	1
PROCASA	1
PROCASA / DESARROLLO GRIN PARK	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	1
PROMOTORA CASA PACIFICAS	1
PROMOTORA EMPORIO	1
PROMOTORA GREEN POINT	1
PROMOTORA HILL, S.A.	1
PROMOTORA MALIBU, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA	1
PROMOTORA THE VIEW, S.A.	1
PROMOTORA VALARCO / URBANIZACIÓN MONTERREGIO	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A. / PROYECTO SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RIETI, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SOCIEDAD RIETI, S.A.	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
URBANIZADORA BELLESQUARD, S.A.	1
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
TOTAL	176

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	36	302,662.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	111,630.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	9	44,391.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	13,910.00
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	9,000.02
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	6,000.00
TOTAL	63	505,093.71

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

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDOS	13	66,095.03
ABANDONO	9	108,446.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	43,220.00
DESISTIMIENTO	1	22,000.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
TOTAL	30	248,261.03

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 04-07-12.

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 - Junio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	16
VIP MOTOR, S.A	7
GRUPO JARUM	5
CHAMPION MOTORS	3
FULL MOTORS AND CARS	3
AUTO TRADER PANAMÁ, S.A.	2
AUTOS ALFA	2
BUSET CAR CENTER	2
FARID MOTOR	2
FULL CARS INC	2
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	2
T.D.MOTOR	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO SALES	1
AUTO STOP	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO UNO	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
FASHION MOTOR'S	1
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MILLENIUM CARSALES, S.A	1
MOTORES JAPONESES SUZUKI	1
MOTORES NATALI	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
TOTAL	63

FUENTE: ACODECO