

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



Mayo, 2011

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación

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

Período	Quejas Recibidas	Cuantía de Quejas Recibidas
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	54,071,457.14
Ene-Abr-11	269	16,380,449.01

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

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

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 *	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-Abr-11	105	4,337,000.44

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Abril 2011

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	144
Venta de Autos Usados	47
Agencia de autos	37
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Constructoras	5
Mueblerías	5
Fábricas de Muebles	4
Animales	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Taller de Reparación de Autos	2
Industrial	2
Universidad	2
Otros	2
Agencias de Viajes	1
Financieras	1
Herrerías	1
Repuestos para autos	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Decoración	1
Servicio de Intermediación	1
Estacionamientos	1
Total	269

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	65	24.2	26,184.51	1,701,993.21
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	65	24.2	94,099.58	6,116,472.66
ACLARACIÓN DE CONTRATO	35	13.0	111,122.45	3,889,285.73
VICIOS OCULTOS	28	10.4	75,444.24	2,112,438.74
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	24	8.9	40,996.06	983,905.36
ANULACIÓN DE CONTRATOS	13	4.8	40,095.92	521,247.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	3.7	6,501.23	65,012.27
VENTA ENGAÑOSA	6	2.2	10,179.73	61,078.35
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.2	84,726.33	508,358.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	5	1.9	1,237.69	6,188.46
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	1.5	10,007.25	40,029.00
COBRO INDEBIDO	3	1.1	113,393.33	340,180.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	1.1	5,373.33	16,120.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.4	8,727.65	8,727.65
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.4	9,412.58	9,412.58
TOTALES	269	100.0	60,893.86	16,380,449.01

**** 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- Abril 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	61	58.1	34,304.4	2,058,266.45
ABANDONO	16	15.2	73,341.6	1,173,465.01
DESISTIMIENTO	7	6.7	52,399.0	366,793.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	6	5.7	31,481.7	188,890.00
ACUERDO/REPARACIÓN	5	4.8	40,417.6	202,088.03
ACLARACIÓN	4	3.8	6,342.0	25,367.95
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	3.8	45,008.8	180,035.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	1.9	71,047.5	142,095.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.0	0.00
TOTALES	105	100.0	41,701.9	4,337,000.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-05-11. Datos hasta 29 de abril 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 - Abril 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	48	5,917,065.80
ACLARACIÓN DE CONTRATO	31	3,572,461.73
VICIOS OCULTOS	24	1,832,332.65
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	13	809,771.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	10	994,755.56
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	508,358.00
COBRO INDEBIDO	3	340,180.00
TOTAL	144	14,472,471.74

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

Período: Enero - Abril 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	24	1,620,518.99
ABANDONO	6	1,033,100.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	180,035.00
DESISTIMIENTO	3	305,045.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	3	160,390.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	158,750.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	138,275.00
ACLARACIÓN	1	23,782.95
TOTAL	44	3,619,896.94

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-05-11.

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

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS S.A.	10
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
RIETI, S.A.	4
SUCASA	4
AGROINVERSIONES DEL PACIFICIO,S.A.	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB S.A.	3
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	2
BORJA, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK	2
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	2
PRESENT INVESTMENT,S.A.	2
PROMOTORA COSTA PACIFICA	2
PROMOTORA ICON, S.A	2
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SKY LEVEL, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	2
ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A.	1
AQUA MARE, S.A.	1
AQUALINA S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
AROGROUP, CORP.	1
ARTS TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
BREEZE ENTERPRICE, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
COSTA DEL PIJAO, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
DESARROLLO URBANISTICOS VACAMONTE	1
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	1
DESARROLLO Y CONSTRUCCIONES HABANA S.A.	1
DILINTER, S.A.	1
DOS MARES VIEW, S .A.	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
FINANCENTRO, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO INMOBILIARIO,S.A.	1
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA MAROSSI	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A.	1
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	1
LIFE STYLE SOLUTIONS	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
MEGA LAND INVESTMENT	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONT IMPERIAL INC.	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
OFFICE ONE DEVELOPMENT	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PROMOTORA AMADOR HEIGHTS	1
PROMOTORA BARCELONA S.A.	1
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
SEA CLUB, INC.	1
SERENITY TOWER CORP.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1
SIVIS, S.A.	1
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, INC	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
URBANIZADORA MONTERREGIO	1
TOTAL	144

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	28	242,812.56
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	29,100.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	5	50,853.00
VENTA ENGAÑOSA	2	17,546.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	8,000.00
VICIOS OCULTOS	1	0.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	13,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	0	10,620.00
TOTAL	47	385,431.56

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

Período: Enero - Abril 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B./)
ACUERDO EN AUDIENCIA	13	22,940.00
ABANDONO	4	20,500.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	3	8,000.00
DESISTIMIENTO	1	134,759.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	28,626.00
TOTAL	22	214,825.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-05-11.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; 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 - Abril 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	13
GRUPO JARUM	6
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	2
MOTORES GENERALES	2
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	2
SPEED CAR BLUE	2
MOTORES NATALY	1
NEXT CAR	1
SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR	1
AUTO AL SAFA	1
AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO STOP PANAMA, S.A.	1
AUTO STORE	1
BUSINES CAR CENTER	1
ECONO MOTORS GROUP	1
FULL MOTORS & CARS	1
OFFER CAR'S	1
PANAMA CAR CENTER	1
PATEL AUTO	1
PETROAUTOS, S.A.	1
SILVER MOTOR	1
RAPID CAR	1
TOTAL	47

FUENTE: ACODECO