

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



Septiembre, 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	943	54,905,920.33
Ene-Ago-11	609	32,661,817.86

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-Ago-11	240	10,931,126.39

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Agosto 2011

<i>Actividad</i>	<i>No. Quejas</i>
Inmobiliarias	277
Venta de Autos Usados	110
Agencia de autos	84
Constructoras	48
Hoteles o Planes Vacacionales	13
Mueblerías	10
Servicios Profesionales	7
Universidad	6
Taller de Reparación de Autos	5
Cursos Varios	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Fábricas de Muebles	4
Otros	4
Mueblería/Equipo Electrónico	3
Bienes y Raíces	3
Agencias de Viajes	2
Animales	2
Industrial	2
Decoración	2
Almacén por Departamentos	1
Clínicas	1
Financieras	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos para autos	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Servicio de Intermediación	1
Escuela/Colegio	1
Centros de Estéticas	1
Estacionamientos	1
Agencia de Motos	1
Total	609

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	165	27.1	28,402.27	4,686,373.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	145	23.8	81,989.72	11,888,509.26
VICIOS OCULTOS	90	14.8	77,468.19	6,972,137.14
ACLARACIÓN DE CONTRATO	59	9.7	86,590.65	5,108,848.10
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	53	8.7	35,821.10	1,898,518.37
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	25	4.1	10,150.19	253,754.80
ANULACIÓN DE CONTRATOS	14	2.3	37,261.93	521,667.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	13	2.1	5,052.53	65,682.88
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	10	1.6	687.61	6,188.46
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	1.6	65,788.60	657,886.00
VENTA ENGAÑOSA	8	1.3	7,978.54	63,828.35
COBRO INDEBIDO	5	0.8	70,663.66	353,318.32
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.7	23,625.00	94,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.5	5,373.33	16,120.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.5	4,252.54	12,757.62
CUSTODIA DE BIENES	1	0.2	8,727.65	8,727.65
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.2	53,000.00	53,000.00
TOTALES	609	100.0	53,720.10	32,661,817.86

*** 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 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	133	55.4	40,246.41	5,312,526.56
ABANDONO	46	19.2	67,084.11	3,018,785.14
DESISTIMIENTO	21	8.8	42,472.38	891,920.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	17	7.1	52,032.65	884,554.98
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	3.3	33,945.72	271,565.73
ACUERDO/REPARACIÓN	6	2.5	34,541.34	207,248.03
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	5	2.1	63,831.60	319,158.00
ACLARACIÓN	4	1.7	6,341.99	25,367.95
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	240	100.0	45,929.10	10,931,126.39

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-09-11. Datos hasta 30 de Agosto 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 - Agosto 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	95	10,161,335.04
VICIOS OCULTOS	64	5,994,839.57
ACLARACIÓN DE CONTRATO	42	4,131,680.74
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	27	1,557,372.64
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	25	2,530,003.80
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	566,692.00
COBRO INDEBIDO	3	340,180.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	27,037.06
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	94,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2,147.50
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	53,000.00
TOTAL	277	25,956,335.35

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO	56	4,841,211.43
ABANDONO	22	2,709,791.67
DESISTIMIENTO	7	730,944.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	257,125.00
ACLARACIÓN	1	23,782.95
TOTAL	92	8,562,855.05

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 08-09-11.

***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 - Agosto 2011

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS S.A.	11
RIETI, S.A.	10
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	8
EURO LATINA INTERNACIONAL NUMERO TRES, S.A.	6
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO,S.A..	5
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	5
SUCASA	5
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
PRESENT INVESTMENT, S.A.	4
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	4
BARCELONA HOLDINGS CORP.	3
BORJA, S.A.	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	3
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	3
SKY LEVEL, S.A.	3
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	3
URBANIZADORA MONTERREGIO	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	2
COSTA DEL PIJAO, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK	2
DESARROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	2
EDIFICACIONES FIVE STAR DE PANAMA S.A.	2
GRUPO HALMAN	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL	2
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT,CORP.	2
NEW CITY PROPERTIES, S.A.	2
OFFICE ONE DEVELOPMENT	2
PROMOTORA BARCELONA S.A.	2
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	2
PROMOTORA COSTA PACIFICA	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA ICON, S.A	2
PROMOTORA TU CASA	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SERENITY TOWER CORP.	2
SIVIS, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	2
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	2
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADMINISTRADORA COSTA DEL PÁCIFICO	1
ALMACENADORA CONTINENTAL, S.A.	1
ALTOS DE VISTA MARES 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
BAY ONE BEVELOPMENT, S.A. (PROCASA)	1
BIENES Y RAICES LOS HERMANOS, S.A.	1
BM REAL ESTATE I N C	1
BREEZE ENTERPRICE, S.A.	1
C J BROKERS INV COP	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CASA GRANDE INMOBILIARIA	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
CONDADO COUNTRY CLUB, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASU CASA, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
DESARROLLO TURISTICO VISTA MAR, S.A.	1
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELLA	1
DESARROLLO E INVERSIONES LA FORESTA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO VISTA DEL GOLF #2	1
DESARROLLO LAS MAÑANITAS / INMOBILIARIA BH M-34	1
DESARROLLO URBANISTICOS VACAMONTE	1
DESARROLLO Y CONSTRUCCIONES HABANA S.A.	1
DESARROLLOS NACIONALES, S.A	1
DILINTER, S.A.	1
DOS MARES VIEW, S .A.	1
EL POBLADO, S.A.	1
EPTA, S.A.	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS,S.A	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1
FINANCENTRO, S.A.	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO CITY LANG PROMOCIONES, S.A.	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO INMOBILIARIO,S.A.	1
GRUPO LETSA	1
GRUPO LETSA (PROCASA)	1
INMOBILIARIA BH M-34, S.A.	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S.A.	1
INMOBILIARIA HERZA, S.A.	1
INMOBILIARIA MAROSSI	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC PLACE, S.A.	1
INMOBILIARIA SAN AGUSTIN	1
INMOBILIARIA SAN RAFAEL, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES AMINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES INMOBILIARIAS PORTOBELLO, S.A.	1
INVERSIONES LA ROTONDA	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A.	1
Inversiones Panamá Mountain View S.A	1
INVERSIONES VENTAVIV	1
INVERSIONES VISTA CLARA, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT CORP	1
LIFE STYLE SOLUTIONS	1
LIMBERGH TOWERS, S.A.	1
MALME, S.A.	1
MEGA LAND INVESTIMENT	1
MIRA GROUP. INC.	1
MONT IMPERIAL INC.	1
MULTI PROYECTO / PARI HILTON S.A	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
PANAMA FACILITIES,S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	1
PINOTAGE CORP	1
Proinmobiliaria, S.A	1
PROMOTOR OF REAL ESTATE DEVELOPMENTS S.A	1
PROMOTORA AMADOR HEIGHTS	1
PROMOTORA CABOMARZO	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
PROMOTORA CARRASQUILLA	1
PROMOTORA CITRUS,S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA COSTA DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA DON LORENZO	1
PROMOTORA ECOLAND, S.A.	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND.CORP	1
PROMOTORA METRIC, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A.	1
PROMOTORA VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
PROVIVIENDA	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY S.A.	1
Q Tower Developmen S.A	1
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	1
RESIDENCIAL VILLA DEL CARMEN, S.A.	1
RESIDENCIALES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, S.A.	1
SEA CLUB, INC.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAI LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1
Sifon S.A	1
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, INC	1
TITANIUM TOWER CORP	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
YOO PANAMA DEVELOPMENT	1
TOTAL	277

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	68	522,737.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	105,118.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	12	83,558.00
VICIOS OCULTOS	5	29,391.00
VENTA ENGAÑOSA	2	13,000.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	10,620.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	8,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5,816.31
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
TOTAL	110	791,740.85

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

Período: Enero - Agosto 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO	35	311,713.00
ABANDONO	10	55,816.00
DESISTIMIENTO	4	27,575.00
TOTAL	49	395,104.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-09-11.

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 - Agosto 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	24
GRUPO JARUM	8
V.I.P MOTOR, S.A.	5
AUTO SUBASTA	4
AUTO STOP PANAMA, S.A.	4
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
FULL CAR'S	3
MOTORES NATALY	3
SPEED CAR BLUE	3
TRAFFIC MOTOR, S.A.	3
Traffic Motor, S. A.	3
AUTO SMART, S.A.	2
FULL MOTORS & CARS	2
PATEL AUTO	2
T.D. MOTORS	2
GRUPO PLATINIUM CENTER	2
MOTORES GENERAL	2
AUTO AL SAFA	1
AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION	1
AUTO STORE	1
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	1
AUTO TRADER PANAMA N°2	1
AUTOS PARA MI	1
AVIS RENT A CAR, S.A.	1
BAVARIAN MOTORS PANAMA, S.A.	1
BUSINES CAR CENTER	1
CHAMPION MOTORS	1
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	1
COPAMA EMPRESAS MELO, S.A.	1
ECONO MOTORS GROUP	1
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	1
EMPRESAS DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES	1
FULL MOTORS PANAMA & CARS	1
Full Motors Panamá & Cars	1
GRUPO AUTOMOTORES	1
MILLENIUM CAR SALE S.A.(GRUPO JARUM)	1
MOTORES DASOO	1
NEXT CAR	1
OFFER CAR'S	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
PANAMA CAR CENTER	1
Patel Autos	1
PETROAUTOS, S.A.	1
PLATINIUM MOTOR	1
RAPID CAR	1
SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR	1
SILVER MOTOR	1
TALLER AUTO MADELUSO	1
TRAFIC MOTORS, S.A.	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
VENTA DE AUTOS INTERNACIONALES MONTE REY	1
TOTAL	110

FUENTE: ACODECO