

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



Agosto, 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-Jul-11	512	28,063,742.07

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-Jul-11	211	10,143,561.44

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Julio 2011

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	232
Venta de Autos Usados	88
Agencia de autos	75
Constructoras	44
Hoteles o Planes Vacacionales	11
Mueblerías	9
Servicios Profesionales	6
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	4
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Universidad	4
Fábricas de Muebles	4
Cursos Varios	4
Taller de Reparación de Autos	3
Bienes y Raíces	3
Otros	3
Agencias de Viajes	2
Animales	2
Industrial	2
Financieras	1
Herrerías	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos para autos	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Eventos Artísticos	1
Decoración	1
Distribuidoras e Importadoras	1
Servicio de Intermediación	1
Mueblería/Equipo Electrónico	1
Escuela/Colegio	1
Estacionamientos	1
Total	512

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	138	27.0	28,993.94	4,001,163.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	128	25.0	84,546.57	10,821,960.77
VICIOS OCULTOS	68	13.3	71,549.74	4,865,382.48
ACLARACIÓN DE CONTRATO	56	10.9	86,901.57	4,866,488.10
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	40	7.8	39,509.29	1,580,371.67
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	18	3.5	12,793.86	230,289.40
ANULACIÓN DE CONTRATOS	14	2.7	37,261.93	521,667.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	2.0	5,829.29	58,292.88
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	2.0	65,788.60	657,886.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	8	1.6	884.07	6,188.46
VENTA ENGAÑOSA	8	1.6	7,978.54	63,828.35
COBRO INDEBIDO	5	1.0	70,663.66	353,318.32
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	0.6	0.00	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.6	5,373.33	16,120.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	0.4	6,028.81	12,057.62
CUSTODIA DE BIENES	1	0.2	8,727.65	8,727.65
TOTALES	512	100.0	54,919.26	28,063,742.07

**** 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- Julio 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	123	58.3	41,052.03	5,008,347.28
ABANDONO	35	16.6	75,797.10	2,652,898.47
DESISTIMIENTO	20	9.5	44,217.25	884,345.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	12	5.7	65,582.58	786,990.98
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	3.8	33,945.72	271,565.73
ACUERDO/REPARACIÓN	5	2.4	40,417.61	202,088.03
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	4	1.9	77,989.50	311,958.00
ACLARACIÓN	4	1.9	6,341.99	25,367.95
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	211	100.0	48,302.67	10,143,561.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-08-11. Datos hasta 31 de julio 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 - Julio 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	83	9,159,451.55
VICIOS OCULTOS	48	4,034,189.43
ACLARACIÓN DE CONTRATO	40	3,943,320.74
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	20	2,046,402.23
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	19	1,256,089.94
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
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2,147.50
TOTAL	232	21,873,057.45

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

Período: Enero - Julio 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	43	3,546,432.19
ABANDONO	15	2,426,205.00
DESISTIMIENTO	7	730,944.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	257,125.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	5	648,740.98
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	305,275.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	158,750.00
ACLARACIÓN	1	23,782.95
TOTAL	81	8,097,255.12

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

*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 - Julio 2011

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS S.A.	11
RIETI, S.A.	9
EURO LATINA INTERNACIONAL NUMERO TRES, S.A.	6
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO,S.A..	5
SUCASA, S.A.	5
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	4
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	4
BORJA, S.A.	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA	3
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
PRESENT INVESTMENT,S.A.	3
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
PROVIVIENDA	3
SKY LEVEL, S.A.	3
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	3
URBANIZADORA MONTERREGIO, S.A.	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	3
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
COSTA DEL PIJAO, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK	2
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT,CORP.	2
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	2
PROMOTORA COSTA PACIFICA	2
PROMOTORA ICON, S.A	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SERENITY TOWER CORP.	2
SIVIS, S.A.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	2
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	2
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
BM REAL ESTATE I N C	1
BREEZE ENTERPRICE, S.A.	1
C J BROKERS INV COP	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CAVA MAGESTIC, S.A.	1
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASU CASA, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO VISTA DEL GOLF #2	1
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
EDIFICACIONES FIVE STAR DE PANAMA S.A.	1
EL POBLADO, S.A.	1
EPTA, S.A.	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS,S.A	1
FIESTA PLAZA, S.A.	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
FINANCENTRO, S.A.	1
GOLDEN STATE	1
GRUPO COYSERCA	1
GRUPO INMOBILIARIO,S.A.	1
GRUPO LETSA	1
GRUPO LETSA (PROCASA)	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S.A.	1
INMOBILIARIA MAROSSI	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, 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 LA ROTONDA	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES MONTAIN VIEV, 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 INVESTMENT	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
OFFICE ONE DEVELOPMENT	1
PANAMA FACILITIES,S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PROMOTOR OF REAL ESTATE DEVELOPMENTS S.A	1
PROMOTORA AMADOR HEIGHTS	1
PROMOTORA BARCELONA S.A.	1
PROMOTORA CABOMARZO	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 EL TECAL, 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 TU CASA	1
PROMOTORA VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A.	1
PUNTA DEL ESTE REALTY 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.	1
ROYAL CONSULTING INVESTMENT, S.A.	1
SEA CLUB, INC.	1
SERGYHU S.A.	1
SHADDAL LAND INVESTMENT / INMOBILIARIA RENOVA	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
TEIDE - MDM QUADRAT, S.A.	1
TERRAZAS DE FARALLON, INC	1
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	1
TITANIUM TOWER CORP	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
VICTORIA INVESTMENT REALTY, S.A.	1
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	1
YOO PANAMA DEVELOPMENT	1
TOTAL	232

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	53	399,042.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	92,143.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	10	70,944.00
VICIOS OCULTOS	3	26,391.00
VENTA ENGAÑOSA	2	13,000.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	10,620.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	8,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
TOTAL	88	633,640.54

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

Período: Enero - Julio 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B./)
ACUERDO EN AUDIENCIA	25	235,203.00
ABANDONO	9	52,816.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	5	51,250.00
DESISTIMIENTO	3	20,000.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	3,820.00
TOTAL	43	363,089.00

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

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 - Julio 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	24
GRUPO JARUM	8
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	5
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
SPEED CAR BLUE	3
FULL MOTORS & CARS	3
AUTO STOP PANAMA, S.A.	3
MOTORES NATALY	3
MOTORES GENERALES	2
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	2
AUTO SMART, S.A.	2
PATEL AUTO	2
FULL CAR'S	2
NEXT CAR	1
SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR	1
AUTO AL SAFA	1
AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION	1
COPAMA EMPRESAS MELO, S.A.	1
GRUPO AUTOMOTORES	1
GRUPO PLATINIUM CENTER	1
MOTORES DASOO	1
T.D. MOTORS	1
TALLER AUTO MADELUSO	1
V.I.P MOTOR S.A.	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
VENTA DE AUTOS INTERNACIONALES MONTE REY	1
AUTO STORE	1
PLATINIUM MOTOR	1
BUSINES CAR CENTER	1
ECONO MOTORS GROUP	1
TRAFIC MOTORS, S.A.	1
OMICRON PANAMA CORPORATION	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	1
OFFER CAR'S	1
AUTOS PARA MI	1
PANAMA CAR CENTER	1
PETROAUTOS, S.A.	1
SILVER MOTOR	1
RAPID CAR	1
TOTAL	88

FUENTE: ACODECO