

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



Agosto, 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-Jul-12	471	23,081,535.69

® 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-Jul-12	255	11,991,113.64

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Julio 2012

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	201
Agencia de autos	83
Venta de Autos Usados	74
Constructoras	37
Agencias de Viajes	16
Mueblería/Equipo Electrónico	8
Otros	7
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Cursos Varios	4
Alquiler de Autos	3
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	3
Mueblerías	3
Funerarias	3
Servicios Profesionales	3
Almacén por Departamentos	2
Clínicas	2
Líneas Aéreas	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	471

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	151	32.1	32,655.95	4,931,049.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	118	25.1	71,293.49	8,412,631.81
ACLARACIÓN DE CONTRATO	53	11.3	81,541.60	4,321,704.61
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	45	9.6	39,204.96	1,764,223.27
VICIOS OCULTOS	27	5.7	95,892.26	2,589,091.12
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	21	4.5	20,322.36	426,769.65
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	18	3.8	6,571.06	118,278.99
CLÁUSULAS ABUSIVAS	13	2.8	10,959.44	142,472.76
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	11	2.3	356.59	3,922.51
COBRO INDEBIDO	4	0.8	69,975.65	279,902.60
VENTA ENGAÑOSA	3	0.6	15,365.00	46,095.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.4	12,456.65	24,913.30
RESOLUCIÓN CONTRATO	2	0.4	1,950.50	3,901.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.2	0.00	0.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	0.2	10,580.00	10,580.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.2	6,000.00	6,000.00
TOTALES	471	100.0	49,005.38	23,081,535.69

**** 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 - Julio 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	47	18.4	41,975.84	1,972,864.57
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	42	16.5	39,567.62	1,661,840.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	30	11.8	25,275.58	758,267.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	28	11.0	39,495.24	1,105,866.58
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	23	9.0	100,041.62	2,300,957.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	8.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.3	58,521.50	936,344.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	9	3.5	50,490.56	454,415.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	7	2.7	20,480.16	143,361.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.7	44,042.57	308,298.00
DESISTIMIENTO	6	2.4	22,599.43	135,596.59
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	2.4	55,685.00	334,110.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	1.2	31,656.33	94,969.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.2	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.2	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.4	3,000.00	3,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.4	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	37,500.00	37,500.00
TOTALES	255	100.0	47,023.98	11,991,113.64

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-08-12. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 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 - Julio 2012

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	77	7,248,574.59
ACLARACIÓN DE CONTRATO	41	3,005,935.59
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	22	2,974,209.39
VICIOS OCULTOS	20	2,184,818.40
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	19	1,392,193.24
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	135,988.16
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	8	365,381.75
COBRO INDEBIDO	2	276,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	19,218.30
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2,506.64
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.00
TOTAL	201	17,604,826.06

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	62	4,853,654.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	1,336,862.56
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	1,362,201.18
ABANDONO	10	1,035,345.33
DESISTIMIENTO	2	9,066.59
TOTAL	106	8,597,130.35

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-08-12.

**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**

Periodo: Enero - Julio 2012

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	22
RESIDENCIAL LLANO BONITO, S.A.	9
DESARROLLO THE HILLS DE RL	8
BONAVISTA INVESTMEN, S.A.	4
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	4
VÍA TERTIA	4
AGRO-PUNTA PACIFICA, S.A.	3
CHABEDU, S.A.	3
LUXORY CORP	3
PRESENT INVESTMENT, S.A.	3
PROMOTORA BRISAS DE ESPAÑA, S.A.	3
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	3
PROMOTORA VALARCO / URBANIZACIÓN MONTERREGIO	3
RIETI, S.A.	3
URBANIZADORA EL NARANJAL, S.A.	3
ASTORIA ROYALTY, S.A.	2
BM REAL ESTATE INC	2
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	2
CENTRAL PARK PANAMA	2
CORPORACION INMOBILIARIA HASUCAR, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO E INVERSIONES DANIELA, S.A.	2
INMOBILIARIA LAS CIBELES, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
LE MARE DEVELOPMENT, CORP	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT CORP	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES, S.A.	2
PANAMA LAND COMPANY, 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
SU HOGAR, 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
ALTOS DEL CAMPO, S.A.	1
ARAZI INVESTORS, INC	1
ASSETS TRUST & CORPORATE / HABITAT REALTY	1
BADGER SERVICES, INC	1
BARCELONA HOLDING CORP / INMOBILIARIA CONSTRUCTEC	1
BELVIEW CORP.	1
BRISAS DE SAN FRANCISCO, S.A.	1
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	1
CORPORACIÓN BELEN, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
COSMO BIENES, S.A.	1
COSMOPOLITAN CORP.	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
DESARROLLO Y URBANIZACIONES INTERVALORES, S.A.	1
E.J. INVESTMENT, S.A.	1
EL POBLADO PANAMA, S.A.	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
ESTRUCTURAS ALFA, S.A.	1
FRADIS PANAMA, S.A.	1
GALDEN ESTATES, S.A.	1
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO SU VIVIENDA	1
H & L REAL ESTATE DEVELOPMENT, S.A.	1
H & L SKY PALACE, S.A.	1
INDUSTRIAS CATTAN	1
INMOB. DE LA COSTA, S.A. / PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
INMOBILIARIA CIELO AZUL, S.A.	1
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 RODIRAM, 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
NAOS HARBOR ISLAND INC	1
NETO, S.A.	1
PROCASA	1
DESARROLLO GRIN PARK	1
PROINMOBILIARIA, S.A.	1
PROMOTORA AMARILO PANAMÁ	1
PROMOTORA ARAGON, S.A.	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 VILLA DEL ESTE	1
PROMOTORA WATERWAYS, S.A. / PROYECTO SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA Y DESARROLLOS, S.A.	1
PROMOTRORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROYECTOS CARRETEROS Y URBANÍSTICOS, S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A.	1
RED GLOBAL DE INVERSIONES, S.A.	1
RESIDENCIAL LOS CEDROS, S.A.	1
RIO MAR DEVELOPMENT INC	1
RIVAGE TOWER CORP	1
SOLUCIONES RESIDENCIALES, S.A.	1
URBANIZADORA BELLESGUARD, S.A.	1
VILLAS HILL COUNTRY CLUB, S.A.	1
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	1
TOTAL	201

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	42	348,663.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	133,160.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	10	48,586.40
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	30,910.00
VENTA ENGAÑOSA	1	17,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	9,000.02
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	6,000.00
TOTAL	74	593,819.71

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDOS	13	66,095.03
ABANDONO	12	118,211.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	54,770.00
DESISTIMIENTO	2	27,530.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	8,500.00
TOTAL	36	275,106.03

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-08-12.

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 - Julio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
TRAFFIC MOTOR, S.A.	20
VIP MOTOR, S.A	7
GRUPO JARUM	6
CHAMPION MOTORS, S.A.	3
FULL MOTORS AND CARS	3
AUTO TRADER PANAMÁ, S.A.	2
BUSET CAR CENTER	2
FARID MOTOR	2
FULL CARS INC	2
GRUPO AUTOMOTORES B & C, S.A.	2
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	2
MOTORES JAPONESES, S.A.	2
T.D.MOTOR	2
V.I.P. MOTOR, S.A.	2
AUTO MOTORES BARRIGA, S.A.	1
AUTO SALES	1
AUTO STOP	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO UNO	1
AUTOS ALFA	1
AUTOS ALSAFA	1
DISTRIBUIDORA DAVID	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	1
FASHION MOTOR'S	1
GRUPO PLATINUM / CAR'S BOULEVARD	1
IMPORT CAR SERVICES	1
MILLENIUUM CARSALES, S.A	1
MOTORES NATALI	1
PACIFIC CAR CENTER, S.A.	1
SIR MAPLE AUTOMOTIVE, S.A.	1
VENTAS Y ORGANIZACIÓN VANEMAR	1
TOTAL	74

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	69	1,336,483.73
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	26,954.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	30,800.00
VENTA ENGAÑOSA	2	28,595.00
VICIOS OCULTOS	2	83,450.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	1	10,580.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	1	4,023.33
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	19,650.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4,800.00
TOTAL	83	1,545,336.40

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDOS	23	338,822.55
ABANDONO	12	165,925.65
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	7	126,759.99
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	117,258.00
DESISTIMIENTO	1	17,400.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	22,400.00
TOTAL	50	788,566.19

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-08-12.

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 AGENCIAS DE AUTOS NUEVOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Julio 2012

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
PETRO AUTOS, S.A.	44
PANAMOTOR	9
SILABA MOTOR, S.A.	8
BAVARIAN MOTOR PANAMÁ, S.A.	5
GRUPO SILABA, S.A.	4
RICARDO PEREZ, S.A.	4
COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.	2
PANAMEÑA DE MOTORES, S.A.	2
AUTO MARKET	1
BAHIA MOTORS, S.A.	1
CONSULTENOS	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
MOTORES GENERAL	1
TOTAL	83

FUENTE: ACODECO

CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE MUEBLERÍAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Julio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	3,600.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3,360.00
TOTAL	3	6,960.00

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	3,600.00
ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	1	3,360.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.00
TOTAL	3	6,960.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-08-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO

**CUADRO DE QUEJAS RECIBIDAS DE ELECTRODOMESTICOS/EQUIPOS
ELECTRÓNICOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

Período: Enero - Julio 2012

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	2	5,323.23
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.00
TOTAL	3	5,323.23

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

Período: Enero - Julio 2012

RESULTADOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	2,675.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.00
TOTAL	2	2,675.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 03-08-12.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09-10; pero cerradas en el 2011.

FUENTE: ACODECO