

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



Julio, 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-Jun-11	425	23,729,655.89

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-Jun-11	179	9,116,961.84

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Junio 2011

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	188
Venta de Autos Usados	78
Agencia de autos	59
Constructoras	39
Mueblerías	7
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	4
Universidad	4
Fábricas de Muebles	4
Cursos Varios	4
Servicios Profesionales	4
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	3
Taller de Reparación de Autos	3
Otros	3
Agencias de Viajes	2
Animales	2
Industrial	2
Bienes y Raíces	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
Estacionamientos	1
Total	425

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	110	25.9	29,191.42	3,211,056.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	102	24.0	95,574.18	9,748,565.90
VICIOS OCULTOS	54	12.7	54,762.17	2,957,157.28
ACLARACIÓN DE CONTRATO	52	12.2	91,300.19	4,747,610.10
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	34	8.0	37,850.33	1,286,911.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	15	3.5	11,058.03	165,870.39
ANULACIÓN DE CONTRATOS	13	3.1	40,095.92	521,247.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	2.1	6,238.38	56,145.38
VENTA ENGAÑOSA	8	1.9	7,978.54	63,828.35
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	1.9	71,856.50	574,852.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	7	1.6	1,031.41	6,188.46
COBRO INDEBIDO	5	1.2	70,663.66	353,318.32
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.7	5,373.33	16,120.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.5	0.00	0.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	2	0.5	6,028.81	12,057.62
CUSTODIA DE BIENES	1	0.2	8,727.65	8,727.65
TOTALES	425	100.0	55,966.17	23,729,655.89

** 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- Junio 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	102	57.0	43,243.02	4,367,545.14
ABANDONO	32	17.9	80,232.19	2,567,430.01
DESISTIMIENTO	17	9.5	49,491.53	841,356.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	11	6.1	71,158.27	782,740.98
ACUERDO/REPARACIÓN	5	2.8	40,417.61	202,088.03
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	5	2.8	37,095.15	185,475.73
ACLARACIÓN	4	2.2	6,341.99	25,367.95
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	1.7	48,319.33	144,958.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	179	100.0	51,218.89	9,116,961.84

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-07-11. Datos hasta 30 de junio 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 - Junio 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	64	8,108,397.04
VICIOS OCULTOS	37	2,404,095.25
ACLARACIÓN DE CONTRATO	37	3,826,442.74
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	16	1,566,690.95
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	15	1,054,279.54
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	508,358.00
COBRO INDEBIDO	3	340,180.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	23,887.06
TOTAL	188	18,329,877.58

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

Período: Enero - Junio 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	38	3,302,615.05
ABANDONO	14	2,347,725.00
DESISTIMIENTO	5	695,645.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	5	648,740.98
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	180,035.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	158,750.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	138,275.00
ACLARACIÓN	1	23,782.95
TOTAL	70	7,495,568.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-07-11.

**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 - Junio 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS, S.A.	11
RIETI, S.A.	7
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO,S.A..	5
SUCASA, S.A.	5
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
BORJA, S.A.	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, S.A.	3
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
PRESENT INVESTMENT,S.A.	3
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	3
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	3
SKY LEVEL, S.A.	3
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK	2
GRUPO LETSA	2
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, 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
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	2
URBANIZADORA MONTERREGIO, 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
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
COSTA DEL PIJAO, 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
EL POBLADO, S.A.	1
FH INVERSIONES INMOBILIARIAS,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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA DELTA TOWER	1
INMOBILIARIA GAUCHO, S.A.	1
INMOBILIARIA MAROSI	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES AMINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES LAS VILLAS, S.A.	1
INVERSIONES MONTAIN VIEV, S.A.	1
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	1
INVERSIONES VENTAVIV	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
MALME, 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 FACILITIES,S.A.	1
PANAMA LAND COMPANY	1
PARQUE CENTENARIO, 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 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 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
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
TERRAZAS DE FARALLON, INC	1
URBANIZACION HILLTOP, S.A.	1
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	1
TOTAL	188

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	45	355,517.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	89,343.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	9	58,044.00
VICIOS OCULTOS	3	16,995.00
VENTA ENGAÑOSA	2	22,396.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	10,620.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	8,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	13,500.00
TOTAL	78	574,415.50

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

Período: Enero - Junio 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	21	204,202.00
ABANDONO	8	50,016.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	47,000.00
DESISTIMIENTO	3	20,000.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	3,820.00
TOTAL	37	325,038.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 12-07-11.

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 - Junio 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	22
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 GENERALES	2
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	2
MOTORES NATALY	2
AUTO SMART, S.A.	2
PATEL AUTO	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
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
VENTA DE AUTOS INTERNACIONALES MONTE REY	1
AUTO STORE	1
BUSINES CAR CENTER	1
ECONO MOTORS GROUP	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	1
OFFER CAR'S	1
PANAMA CAR CENTER	1
PETROAUTOS, S.A.	1
SILVER MOTOR	1
RAPID CAR	1
TOTAL	78

FUENTE: ACODECO