

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



Junio, 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-May-11	333	20,323,067.11

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-May-11	152	8,443,331.03

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Mayo 2011

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	159
Venta de Autos Usados	59
Agencia de autos	43
Constructoras	25
Hoteles o Planes Vacacionales	6
Mueblerías	6
Fábricas de Muebles	4
Universidad	3
Servicios Profesionales	3
Animales	2
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Taller de Reparación de Autos	2
Industrial	2
Otros	2
Agencias de Viajes	1
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
Bienes y Raíces	1
Cursos Varios	1
Estacionamientos	1
Total	333

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	81	24.3	26,866.33	2,176,172.60
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	80	24.0	101,665.31	8,133,224.80
ACLARACIÓN DE CONTRATO	44	13.2	101,609.51	4,470,818.54
VICIOS OCULTOS	39	11.7	67,124.75	2,617,865.32
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	28	8.4	44,142.62	1,235,993.23
ANULACIÓN DE CONTRATOS	13	3.9	40,095.92	521,247.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	3.3	8,247.77	90,725.43
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	2.4	71,856.50	574,852.00
VENTA ENGAÑOSA	7	2.1	9,011.19	63,078.35
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	6	1.8	1,237.69	6,188.46
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	1.8	8,395.90	50,375.38
COBRO INDEBIDO	4	1.2	86,405.18	345,620.73
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.9	5,373.33	16,120.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	0.6	6,028.81	12,057.62
CUSTODIA DE BIENES	1	0.3	8,727.65	8,727.65
TOTALES	333	100.0	61,214.06	20,323,067.11

** 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- Mayo 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	86	56.6	46,877.7	3,984,608.06
ABANDONO	28	18.4	89,065.4	2,493,830.01
DESISTIMIENTO	14	9.2	58,817.6	823,446.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	9	5.9	65,762.3	591,860.98
ACUERDO/REPARACIÓN	5	3.3	40,417.6	202,088.03
ACLARACIÓN	4	2.6	6,342.0	25,367.95
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	2.6	45,008.8	180,035.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	1.3	71,047.5	142,095.00
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.0	0.00
TOTALES	152	100.0	55,916.1	8,443,331.03

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-06-11. Datos hasta 31 de mayo 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 - Mayo 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	52	7,256,515.94
ACLARACIÓN DE CONTRATO	32	3,576,461.73
VICIOS OCULTOS	30	2,230,454.23
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	14	1,049,771.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	12	1,059,990.95
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	159	16,543,165.91

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

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	36	3,294,980.05
ABANDONO	12	2,291,525.00
DESISTIMIENTO	5	695,645.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	4	180,035.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	4	476,360.98
ACUERDO/REPARACIÓN	2	158,750.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	138,275.00
ACLARACIÓN	1	23,782.95
TOTAL	65	7,259,353.98

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 09-06-11.

*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 - Mayo 2011

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS S.A.	10
SUCASA, S.A	5
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
RIETI, S.A.	4
AGROINVERSIONES DEL PACIFICO,S.A..	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA, 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
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
BARCELONA HOLDINGS, CORP.	2
BORJA, S.A.	2
CONDominio VIVENDI TOWER, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	2
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	2
GRUPO LETSA	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	2
PROMOTORA COSTA PACIFICA	2
PROMOTORA ICON, S.A	2
REPARTO TOCUMEN, S.A.	2
SERENITY TOWER CORP.	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
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

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	1
INMOBILIARIA CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA MAROSI	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	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 FACILITIES,S.A.	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 CABOMARZO	1
PROMOTORA CITRUS,S.A.	1
PROMOTORA COSMOPOLITAN	1
PROMOTORA DE PROYECTO R-L- S.A.	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND.CORP	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE SLAWAVE, 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
REUTHERFIELD PRODUCTIONS, S.A. (HAUS)	1
SEA CLUB, INC.	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	159

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	33	273,497.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	68,483.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	7	36,660.00
VENTA ENGAÑOSA	2	13,000.00
VICIOS OCULTOS	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	59	446,156.50

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

Período: Enero - Mayo 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	16	185,377.00
ABANDONO	7	45,516.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	3	28,500.00
DESISTIMIENTO	1	4,000.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	3,820.00
TOTAL	28	267,213.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-11.

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 - Mayo 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	19
GRUPO JARUM	7
AUTO SUBASTA / CAR SUPPLIES	4
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
SPEED CAR BLUE	3
MOTORES GENERALES	2
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	2
FULL MOTORS & CARS	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
COMPRA Y VENTA DE AUTOS DAVID	1
OFFER CAR'S	1
PANAMA CAR CENTER	1
PATEL AUTO	1
PETROAUTOS, S.A.	1
SILVER MOTOR	1
RAPID CAR	1
TOTAL	59

FUENTE: ACODECO