

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



Octubre, 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	38,687,714.55
Ene-Dic-09	745	41,713,361.59
Ene-Dic-10 ®	943	54,071,607.14
Ene-Sep-11	689	37,896,609.63

® Datos revisados.

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-Sep-11	259	11,779,931.86

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Septiembre 2011

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	323
Venta de Autos Usados	119
Agencia de autos	99
Constructoras	49
Hoteles o Planes Vacacionales	18
Mueblerías	11
Servicios Profesionales	7
Universidad	6
Cursos Varios	6
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	5
Taller de Reparación de Autos	5
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	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
Seguro	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	689

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2011

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	188	27.3	28,350.53	5,329,900.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	179	26.0	79,275.25	14,190,269.81
VICIOS OCULTOS	95	13.8	79,930.18	7,593,367.14
ACLARACIÓN DE CONTRATO	68	9.9	96,878.17	6,587,715.60
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	57	8.3	33,883.87	1,931,380.80
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	25	3.6	10,150.19	253,754.80
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	17	2.5	12,042.82	204,727.88
ANULACIÓN DE CONTRATOS	14	2.0	37,261.93	521,667.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	10	1.5	687.61	6,188.46
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	1.5	65,788.60	657,886.00
VENTA ENGAÑOSA	9	1.3	9,036.48	81,328.35
COBRO INDEBIDO	5	0.7	70,663.66	353,318.32
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	0.6	23,625.00	94,500.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	3	0.4	5,373.33	16,120.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.4	4,252.54	12,757.62
CUSTODIA DE BIENES	1	0.1	8,727.65	8,727.65
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	0.1	53,000.00	53,000.00
TOTALES	689	100.0	55,082.28	37,896,609.63

** 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- Septiembre 2011

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	139	53.7	39,189.24	5,408,115.67
ABANDONO	52	20.1	67,325.20	3,433,585.14
DESISTIMIENTO	23	8.9	40,887.61	940,415.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	17	6.6	52,032.65	884,554.98
ACUERDO/REPARACIÓN	8	3.1	61,576.25	492,610.03
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	3.1	33,945.72	271,565.73
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	7	2.7	46,245.34	323,717.36
ACLARACIÓN	5	1.9	5,073.59	25,367.95
ACUERDO/REEMPLAZO	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	259	100.0	45,836.31	11,779,931.86

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-10-11. Datos hasta 30 de Septiembre 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 - Septiembre 2011

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	117	12,299,818.56
VICIOS OCULTOS	69	6,616,069.57
ACLARACIÓN DE CONTRATO	51	5,610,548.24
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	30	2,941,520.94
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	30	1,574,295.07
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	497,547.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	566,692.00
COBRO INDEBIDO	3	340,180.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	136,112.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	27,037.06
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	94,500.00
RESOLUCIÓN CONTRATO	1	53,000.00
TOTAL	323	30,757,320.94

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

Período: Enero - Septiembre 2011

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	46	3,668,445.45
ABANDONO	25	2,990,221.67
DESISTIMIENTO	8	776,239.00
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	257,125.00
ACUERDO/PREVIOS AUDIENCIA	6	708,740.98
ACUERDO/REPARACIÓN	4	444,112.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	3	305,375.00
ACLARACIÓN	1	23,782.95
TOTAL	99	9,174,042.05

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-10-11.

*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**

Periodo: Enero - Septiembre 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
LOMA LAS PERLAS S.A.	12
RIETI, S.A.	12
SOCIEDAD URBANIZADORA DEL CARIBE, S.A.	10
SUCASA, S.A	7
DESARROLLO THE HILLS, S. DE R.L.	6
EURO LATINA INTERNACIONAL NUMERO TRES, S.A.	6
AGROINVERSIONES DEL PACIFICIO,S.A..	5
HOGALIA PANAMA CO INC.	4
INMOBILIARIA BAHIA DEL GOLF, S.A.	4
INVERSIONES VISTA CLARA S.A	4
PRESENT INVESTMENT, S.A.	4
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	4
URBANIZADORA MONTERREGIO	4
BARCELONA HOLDINGS CORP.	3
BORJA, S.A.	3
CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO HABANA, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO DOS MARES, S.A.	3
DESARROLLO INMOBILIARIO LA CONDESA	3
DESARROLLO URBANISTICO VACAMONTE, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
JJR-PFV CONSTRUCCIONES, S.A.	3
LANDSCAPE VISION CORPORATION	3
PROMOTORA CONVIVE, S.A.	3
REPARTO TOCUMEN, S.A.	3
SIVIS, S.A	3
SKY LEVEL, S.A.	3
THE CORNER DEVELOPERS, S.A.	3
VENTAS Y PROYECTOS , S.A.	3
VILLAS HILL COUNTRY CLUB	3
BROSTEL COMPANY INC	2
CENTRAL PARK PANAMA, S.A.	2
CONDOMINIO VIVENDI TOWER, S.A.	2
COSTA DEL PIJAO, S.A.	2
DESARROLLO ALBROOK	2
DESARROLLOS URBANOS DE PANAMA, S.A.	2
EDIFICACIONES FIVE STAR DE PANAMA S.A.	2
GRUPO HALMAN	2
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	2
INMOBILIARIA 7400, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW , S.A.	2
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
LAS PRADERAS DE SAN LORENZO, S.A.	2
MARIA CHIQUITA DEVELOPMENT,CORP.	2
NEWLAND INTERNATIONAL PROPERTIES CORP	2
OFFICE ONE DEVELOPMENT	2
PANAMA LAND COMPANY	2
PARQUE LEFEVRE SKY, S.A.	2
PROMOTORA BARCELONA S.A.	2
PROMOTORA BRISAS DE ESPANA, S.A.	2
PROMOTORA CABOMARZO	2
PROMOTORA COSTA PACIFICA	2
PROMOTORA EL TECAL, S.A.	2
PROMOTORA ICON, S.A	2
PROMOTORA TU CASA	2
SERENITY TOWER CORP.	2
SKY PROPERTIES INTERNATIONAL, INC	2
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	2
VIA TERTIA PANAMA, S.A.	2
VIVIENDA SU HOGAR, S.A.	2
ADMINISTRADORA COSTA DEL PACIFICO	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
BANCO ALIADO, S.A.	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
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
CONCEPT ENTERPRISES CORP.	1
CONDADO COUNTRY CLUB, S.A.	1
CONSTRUCCIONES E INSPECCIONES NACIONALES, S.A	1
CONSTRUCTORA CORCIONE Y ASOCIADOS / GRUPO CLIO	1
CORPORACION INMOBILIARIA HASU CASA, S.A.	1
CORPORACION MARBELLA, S.A.	1
DESAROLLO TURISTICO VISTA MAR, S.A.	1
DESAROLLO CASCO VIEJO, S.A.	1
DESAROLLO E INVERSIONES DANIELLA	1
DESAROLLO E INVERSIONES LA FORESTA, S.A.	1
DESAROLLO INMOBILIARIO VISTA DEL GOLF #2	1
DESAROLLO LA MENDOZA, S.A.	1
DESAROLLO LAS MAÑANITAS / INMOBILIARIA BH M-34	1
DESAROLLO URBANO DE PANAMA, S.A.	1
DESAROLLO Y CONSTRUCCIONES HABANA S.A.	1
DESAROLLOS 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
GRUPO SU VIVIENDA, S.A.	1
H&L SKY PALACE S.A	1
INMOBILIARIA BELLA LUNA, S.A.	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 KRJ, S.A.	1
INMOBILIARIA LAS VERDES	1
INMOBILIARIA MAROSI	1
INMOBILIARIA MONT ROYALE, S.A.	1
INMOBILIARIA PACIFIC PLACE, S.A.	1
INMOBILIARIA RESIDENCIAL BRISAS DEL GOLF ARRA	1
INMOBILIARIA SAN AGUSTIN	1
INMOBILIARIA SAN RAFAEL, S.A.	1
INTER LAND & SERVICES	1
INVERSIONES AMINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES GRATELVI, 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 VENTAVIV	1
INVERSIONES Y DESAROLLO OESTE, S.A.	1
LE MARE DEVELOPMENT CORP	1
LIFE STYLE SOLUTIONS	1

AGENTES ECONOMICOS	No. QUEJAS
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
NEW CITY PROPERTIES, S.A.	1
NOVA SECURITY SYSTEM	1
OCEANIA BUSSINESS PLAZA, S.A.	1
PANAMA FACILITIES,S.A.	1
PARQUE CENTENARIO, S.A.	1
PINOTAGE CORP	1
PROINMOBILIARIA, S.A	1
PROMOTOR OF REAL ESTATE DEVELOPMENTS S.A	1
PROMOTORA AMADOR HEIGHTS	1
PROMOTORA CARRASQUILLA	1
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	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 GRUPO PRO	1
PROMOTORA HILLS, S.A.	1
PROMOTORA INMOBILIARIA PACIFIC WIND.CORP	1
PROMOTORA METRIC, S.A.	1
PROMOTORA NAUTICA, S.A.	1
PROMOTORA ONIX TOWER	1
PROMOTORA PACIFIC SKY, S.A.	1
PROMOTORA SAN FRANCISCO	1
PROMOTORA TEN TOWER, S.A.	1
PROMOTORA TERRAMAR, S.A.	1
PROMOTORA THE SLAWAVE, S.A.	1
PROMOTORA VIA TERTIA PANAMA, S.A.	1
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT,S.A.	1
PROYECTOS PLAYA, S.A,	1
PUNTA DEL ESTE REALTY S.A.	1
Q TOWER DEVELOPMENT 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
TAO TOWER CORP	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	323

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2011

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	72	549,487.54
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	23	137,617.00
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	119	850,989.85

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

Período: Enero - Septiembre 2011

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
ACUERDO	36	325,623.00
ABANDONO	10	55,816.00
DESISTIMIENTO	4	27,575.00
TOTAL	50	409,014.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 11-10-11.

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 - Septiembre 2011

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR'S BOULEVARD	25
TRAFFIC MOTOR, S.A.	12
GRUPO JARUM	8
AUTO SUBASTA	5
V.I.P MOTOR S.A.	5
AUTO STOP PANAMA, S.A.	4
AUTO SALES PANAMA, S.A.	3
FULL CAR'S	3
FULL MOTORS PANAMA & CARS	3
MOTORES NATALY	3
PATEL AUTO	3
SPEED CAR BLUE	3
AUTO SMART, S.A.	2
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	2
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CENTER	2
MOTORES GENERAL	2
SILVER MOTOR, S.A.	2
T.D. MOTORS	2
AUTO AL SAFA	1
AUTO PLAZA / TOYS COLLECTION	1
AUTO STORE	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
Full Motors Panamá & Cars	1
GRUPO AUTOMOTORES	1
INVERSIONES DILUVASE, S.A.	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
PETROAUTOS, S.A.	1
PLATINIUM MOTOR	1
RAPID CAR	1
SERVICIOS Y REPUESTOS GUERIMOR	1
TALLER AUTO MADELUSO	1
VENILCA MOTORS PANAMA, S.A.	1
VENTA DE AUTOS INTERNACIONALES MONTE REY	1
TOTAL	119

FUENTE: ACODECO

Nombre de archivo: Reporte Estadístico Quejas Conciliación 09-11
Directorio: C:\Users\mdelgado\Documents
Plantilla: C:\Users\mdelgado\AppData\Roaming\Microsoft\Plantillas\Normal.dotm
Título:
Asunto:
Autor: dbarahona
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 13/10/2011 13:02
Cambio número: 5
Guardado el: 13/10/2011 13:14
Guardado por: lcgonzalez
Tiempo de edición: 14 minutos
Impreso el: 17/10/2011 08:11
Última impresión completa
Número de páginas: 11
Número de palabras: 27 (aprox.)
Número de caracteres: 153 (aprox.)