

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Conciliación
Mayo 2010**



Junio, 2010

Cuadro Comparativo de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

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-May-10	385	23,478,834.73

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

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-May-10	166	8,058,459.68

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación por Actividades

Período: Enero - Mayo 2010

Actividad	No. Quejas
Inmobiliarias	219
Agencia de autos	55
Venta de Autos Usados	54
Hoteles o Planes Vacacionales	10
Mueblerías	7
Tarjeta de Crédito	7
Industrial	5
Almacén por Departamentos	2
Motores (Motos, equipo pesados, botes, etc)	2
Pinturas	2
Taller de Reparación de Autos	2
Escuela/Colegio	2
Universidad	2
Servicios Profesionales	2
Alquiler de Autos	1
Clínicas	1
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1
Financieras	1
Estaciones de Gasolinas	1
Líneas Aéreas	1
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1
Repuestos para autos	1
Comunicaciones	1
Transporte (Fletes o similares)	1
Funerarias	1
Servicio de Intermediación	1
Fábricas de Muebles	1
Otros	1
Total	385

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	116	30.1	6,972,192.75
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	84	21.8	2,637,637.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	73	19.0	9,774,197.83
VICIOS OCULTOS	30	7.8	1,478,928.83
ACLARACIÓN DE CONTRATO	22	5.7	1,966,289.17
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	15	3.9	230.30
ANULACIÓN DE CONTRATOS	12	3.1	125,805.72
VENTA ENGAÑOSA	8	2.1	162,386.67
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	1.8	45,104.71
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	1.8	30,128.40
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	1.3	64,464.92
COBRO INDEBIDO	4	1.0	202,654.00
MERCANCÍA DEFECTUOSA	2	0.5	18,814.28
TOTAL	385	100.0	23,478,834.73

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 2010

RESULTADOS**	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	50	30.1	2,359,111.89
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	43	25.9	1,539,034.06
DESISTIMIENTO	26	15.7	1,225,301.10
ABANDONO	25	15.1	2,144,599.21
ACUERDO/REPARACIÓN	10	6.0	623,373.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	8	4.8	145,042.43
ACUERDO/REEMPLAZO	2	1.2	9,625.00
ACLARACIÓN	2	1.2	12,372.53
TOTAL	166	100.0	8,058,459.68

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-06-10. Datos hasta el 31 de mayo 2010.

**** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08,09 , pero cerradas en el 2010, igual se incluyen quejas de la CLICAC y 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 2010

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	59	9,672,823.33
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	53	6,211,955.24
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	50	2,415,413.69
VICIOS OCULTOS	21	1,357,830.68
ACLARACIÓN DE CONTRATO	21	1,962,224.17
ANULACIÓN DE CONTRATOS	5	86,496.53
VENTA ENGAÑOSA	4	131,380.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	63,718.00
COBRO INDEBIDO	2	201,704.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5,558.02
TOTAL	219	22,109,103.66

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

Período: Enero - Mayo 2010

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
ACUERDO EN AUDIENCIA	25	2,182,833.14
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	24	1,387,614.00
DESISTIMIENTO	18	1,150,528.10
ABANDONO	15	2,135,668.91
ACUERDO/REPARACIÓN	5	559,813.46
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	60,305.00
ACLARACIÓN	1	772.53
TOTAL	90	7,477,535.14

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-10.

**incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2008,2009 ; pero cerradas en el 2010.*

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
INVERSIONES ANGIE MARLENE, S.A.	15
DILINTER, S.A.	9
EPTA, S.A.	9
RIETI, S.A.	8
DESARROLLO DEL COUNTRY, S.A.	7
SUCASA	5
THE BRIDGE PROPERTIES, S.A.	5
INMOBILIARIA 7,400 S.A.	4
BENHABITAT, S.A.	3
GRUPO PROVIVIENDA, S.A.	3
INMOBILIARIA DE LAS PRADERAS	3
LELUNES, S.A.	3
COSTA DEL PIJAO, S.A.	3
A.V.G. Y ASOCIADOS, S.A.	2
ADCO HABITAT	2
ALIMENTOS Y DIVERSIONES, S.A. ADSA	2
BORJA, S.A.	2
CONCEPT INTERPRICES	2
DESARROLLO INMOBILIARIO LAS ARBOLEDAS, S.A.	2
EDITORIAL GLOBUS, S.A.	2
FIESTA PLAZA, S.A.	2
GLOBAL ALLIANCES GROUP, S.A.	2
GRUPO LETSA	2
HARMONY TOWER DEVELOPMENT.	2
INMOBILIARIA BALBOA BONITA, S.A.	2
INMOBILIARIA RESIDENCIAL, S.A.	2
PACIFIC VILLAGE PROPERTIES	2
PROMOTORA CASAS PACIFICAS, S.A.	2
PROMOTORA HOGARES, S.A.	2
PROMOTORA INFINITY TOWER, S.A.	2
PROMOTORA SOPHIA, S.A.	2
PROYECTO MALIBU BEACH RESORT, S.A.	2
TECHNO HOUSE	2
URBANIZADORA HATO MONTAÑA	2
DESARROLLO E INMOBILIARIA VILLA VERONICA, S.A	2
INVERSIONES LA ROTONDA, S.A.	2
INVERSIONES PASAJERAS, S.A.	2
MYSTIC POINT TOWER CORP.	2
MANHATTAN ONE, INC.	2
PROCASA / DESARROLLO GREEN PARK	2
DESARROLLO ALBROOK, S.A.	1
ADMACO CORP.	1
ALTOS DEL TORREON, S.A.	1
AMADOR HEIGHTS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
ART TOWER DEVELOPMENT, S.A.	1
BAY ONE DEVELOPMENT	1
BIENES RAICES UNIVERSAL, S.A.	1
BRISAS DEL GOLF ARRAIJAN, S.A.	1
CALDER INTERNATIONAL CORP.	1
CANNECTED LATIN AMERICA, S.A.	1
CASA DE CAMPO FARALLON, S.A.	1
CASAS DE PANAMA, S.A.	1
CITY LAND PROMOCIONES	1
CIUDAD DEL AMANECER, S.A.	1
CJ BROOKERS	1
CLUB CAMPESTRE EL CARRIZAL	1
CONDOMINIO ELMARE, S.A.	1
CONSTRUCTORA ECONOURBANA, S.A.	1
DESARROLLO DE VIVIENDAS, S.A.	1
DESARROLLO INMOBILIARIO LOS PRIMOS	1
DESARROLLO URBANO DE CHAPALA, S.A.	1
EL CEIBO, S.A.	1
EMBASSY HEIGHTS, S.A.	1
EYA'S REALTY, INC.	1
FUNDACION ATEBA	1
FUNDACION PRO ALEGRIA	1
GOLDEN BOULEVARD	1
GRANVIVIENDA, S.A.	1
GRUPO CORCIONE	1
GRUPO PRO	1
GRUPO SHAHANI	1
H&L REAL STATE DEVELOPERS, S.A.	1
HATO PINTADO HILL, S.A.	1
HAUS, S.A.	1
HOGALIA PANAMA CO. INC	1
INMOBILIARIA CANGREJO BAY, S.A.	1
INMOBILIARIA CRETA, S.A.	1
INMOBILIARIA DEL GOLF, S.A.	1
INMOBILIARIA KRJ, S.A.	1
INMOBILIARIA LA COLINA	1
INMOBILIARIA LOS CIBELES, S.A.	1
INMOBILIARIA LUNA DEL RIO	1
INMOBILIARIA VENECIA, S.A.	1
INMOBILIARIA VIDA, S.A.	1
INVERSIONES ANINA DEL OESTE, S.A.	1
INVERSIONES PANAMA MOUNTAIN VIEW, S.A.	1
INVERSIONES PARQUE DEL ESTE, S.A.	1
INVERSIONES SARAMEL, S.A.	1
INVERSIONES Y DESARROLLO OESTE, S.A.	1
JAMARCE INVESTMENTS INC	1
LOS GARDEN CORPORATION	1
MIRA GROUP. INC.	1
MSG ENTEREPRISE INC	1

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
NEW LIFE DEVELOPMENT GROUP, S.A.	1
OFINEGOCIOS	1
PACIFICA HILLS 400 S.A.	1
PARQUE CENTENARIO S.A	1
PASEO DORADO INC	1
PEDROS BIENES Y RAICES, S.A.	1
PRESENT INVESTMENT	1
PROMOTORA DE INVERSIONES SUIZA PANAMA, S.A.	1
PROMOTORA DORADO VILLAGE, S.A.	1
PROMOTORA ECOLAND	1
PROMOTORA EL TECAL	1
PROMOTORA GEVIR, S.A.	1
PROMOTORA HAUS, S.A.	1
PROMOTORA ICON, S.A	1
PROMOTORA SAN MARINO DEVELOPMENT	1
PROMOTORA SOL DEL ESTE	1
PROMOTORA TERRASOL, S.A.	1
PROMOTORA THE VIEW	1
PROMOTORA VALARCO, S.A.	1
PROMOTORA VILLAS DEL ESTE, S.A.	1
PROMOTORES ALIADOS	1
PROYECTOS Y DESARROLLO PORTO VIEJO, S.A.	1
PUNTA BARCO VILLAGE, S.A.	1
QUINTAS DE NUEVO ARRAIJAN, S.A.	1
RESIDENCIAL PARQUE CENTENARIO	1
RPMOTORA BARCELONA, CORP.	1
RUTHERFIELD PRODUCTIONS	1
SAN MARINO DEVELOPMENT INC	1
SKY LEVEL, S.A.	1
TUCAN REAL ESTATE HOLDING INC	1
URBANIZACION HILL TOP. S.A.	1
URBANIZADORA MONTERICO, S.A.	1
VERTIKAL INVESTIMENT INC.	1
VICTORY CORP.	1
VILLAGE DEL BOSQUE, S.A.	1
TOTAL	219

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2010

MOTIVOS	No. QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS	24	146,425.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	16	79,133.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	37,525.00
VICIOS OCULTOS	3	19,306.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	16,500.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,100.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	4,065.00
TOTAL	54	305,054.00

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

Período: Enero - Mayo 2010

RESULTADOS	No. Quejas	Valor (B/.)
P/CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	36,726.00
ACUERDO EN AUDIENCIA	8	32,675.00
DESISTIMIENTO	5	29,325.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	2	5,975.00
ACUERDO/REPARACIÓN	2	17,320.00
ACUERDO/REEMPLAZO	2	9,625.00
ABANDONO	2	8,200.00
ACLARACIÓN	1	11,600.00
TOTAL	30	151,446.00

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-06-10.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2006 -07-08-09; pero cerradas en el 2010.

FUENTE: ACODECO

LISTADO DE AGENTES ECONÓMICOS DE VENTA DE AUTOS USADOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Período: Enero - Mayo 2010

AGENTES ECONÓMICOS	No. QUEJAS
CAR`S BOULEVARD	19
ATLANTIC AUTO, S.A.	3
AUTO STOP PANAMA, S.A.	2
CHAMPION MOTOR	2
GRUPO PLATINUM CENTER	2
JOSE MARTINEZ AUTOS USADOS	2
AUTO STOP, S.A.	2
A.S. MOTORS	1
AUTO MULTIMAX	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO TALIA	1
AUTOS ECONOMICOS (CALIXTO ORTIZ)	1
BRAVO TRUK	1
ECO AUTO	1
ECONO MOTORS GROUP, S.A.	2
EMPRESA DE ALQUILERES DE AUTOMOVILES, S.A.	1
ESPINOZA Y SANCHEZ, S.A./ AUTOS LA CHORRERA	1
FASHION MOTORS	1
GALAXY MOTORS	1
GRUPO JARUM	1
HENNESSY MOTOR, S.A.	1
J.J.PROPERTIES, S.A. (AUTOMARKET)	1
MOTOR CAR CENTER, CORP.	1
MOTOR CAR COLLECTION	1
MOTORES DALLAS	1
PLATINUM MOTOR	1
PUBLISTAR CREATIVOS, .S.A.	1
STREE CAR PANAMA	1
TOTAL	54

FUENTE: ACODECO