

**DEPARTAMENTO DE DEFENSORIA DE OFICIO**  
**CONTROL ESTADISTICO**

**Desde 1 de Abril hasta 30 de Abril de 2009**

| Recepción y Devolución de Expedientes / Quejas Administrativas | Enero | Febrero | Marzo | Abril |
|--|-------|---------|-------|-------|
| Recepción de Expedientes / Quejas Adm.                         | 20    | 34      | 37    | 19    |
| Expedientes en trámite / Evaluados                             | 150   | 169     | 169   | 142   |
| Expedientes Devueltos  | 5     | 9       | 20    | 21    |

| Motivos de Devolución de Expedientes / Quejas Administrativas | Enero    | Febrero  | Marzo     | Abril     | TOTAL     |
|---|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Archivados  | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         |
| Prescripción  | 0        | 0        | 1         | 3         | 4         |
| Tienen Abogado Particular                                     | 0        | 1        | 0         | 0         | 1         |
| Otros trámites administrativos                                | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         |
| Otros (Menor Cuantía inferior a B/. 2500.00)                  | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         |
| Acuerdo Extrajudicial   | 3        | 3        | 6         | 3         | 15        |
| Acuerdo Judicial  | 0        | 0        | 2         | 0         | 2         |
| Fallo a Favor del Consumidor                                  | 0        | 1        | 0         | 3         | 4         |
| El consumidor es profesional del derecho                      | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         |
| Falta de impulso de parte interesada (abandono)               | 2        | 3        | 5         | 7         | 17        |
| Sin solicitud de defensor de oficio                           | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         |
| Proceso Judicial en Tribunales                                | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         |
| Desistimiento   | 0        | 0        | 3         | 3         | 6         |
| Desistimiento TR  | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         |
| Informe y Cierre  | 0        | 1        | 3         | 2         | 6         |
| Archivados por Motivo de Sentencia                            | 0        | 0        | 0         | 0         | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>5</b> | <b>9</b> | <b>20</b> | <b>21</b> | <b>55</b> |

| Origen de los Expedientes / Quejas Administrativas | Enero     | Febrero   | Marzo     | Abril     | TOTAL      |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Expedientes de Panamá / Quejas Adm.                | 20        | 30        | 37        | 17        | 104        |
| Expedientes de Regionales / Quejas Adm.            | 0         | 4         | 0         | 2         | 6          |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>20</b> | <b>34</b> | <b>37</b> | <b>19</b> | <b>110</b> |

| Asesorías a Consumidores | Enero | Febrero | Marzo | Abril | TOTAL |
|--------------------------|-------|---------|-------|-------|-------|
|                          | 25    | 23      | 79    | 90    | 217   |

| <b>Demandas, Proyectos de Demandas, Acuerdos Abandono y Desistimiento</b> | <b>Enero</b> | <b>Febrero</b> | <b>Marzo</b> | <b>Abril</b> | <b>TOTAL</b> |
|---|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
| Demandas  | 3            | 4              | 6            | 3            | 16           |
| Proyectos de Demandas   | 8            | 2              | 13           | 12           | 35           |
| Acuerdos (Extrajudicial, Justicia y Sentencia Favorable)                  | 3            | 4              | 8            | 6            | 21           |
| Abandono  | 2            | 3              | 5            | 7            | 17           |
| Desistimiento   | 0            | 0              | 3            | 3            | 6            |

| <b>Temas de las Demandas</b>                 | <b>Actividad</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Cuantía</b>        |
|--|------------------|-----------------|-----------------------|
| Vicios en la Construcción / Daños Ruinógenos | Inmobiliarias    | 1               | 102,380.00            |
| Vicios Ocultos                               | Inmobiliarias    | 1               | 35,982.51             |
| Incumplimiento de Garantía                   | Inmobiliarias    | 1               | 62,500.00             |
| <b>TOTAL</b>                                 |                  | <b>3</b>        | <b>B/. 200,862.51</b> |

| <b>Temas de los Proyectos de Demandas</b>     | <b>Actividad</b>                           | <b>Cantidad</b> | <b>Cuantía</b>        |
|---|--|-----------------|-----------------------|
| Incumplimiento de Garantía / Cobros Indevidos | Inmobiliarias                              | 1               | 0.00                  |
| Vicios Ocultos                                | Agencias de Autos y Ventas de Autos Usados | 4               | 90,456.84             |
| Devolución de Sumas Pagadas                   | Inmobiliarias                              | 2               | 2,030.00              |
| Vicios en la Construcción                     | Inmobiliarias                              | 1               | 62,500.00             |
| Defectos y Vicios en la Construcción          | Inmobiliarias                              | 1               | 0.00                  |
| Incumplimiento de Garantía                    | Inmobiliarias                              | 2               | 78,650.00             |
| Nulidad de Cláusulas                          | Inmobiliarias                              | 1               | 0.00                  |
| <b>TOTAL</b>                                  |  | <b>12</b>       | <b>B/. 233,636.84</b> |

| <b>Quejas Resueltas a Favor del Consumido Acuerdo Extraj. (DF), Acuerdo Judicial y Sentencias Favorables, Abandonos y Desistimiento</b> | <b>Actividad</b>                                    | <b>Cantidad</b> | <b>Cuantía</b>        |
|---|---|-----------------|-----------------------|
| Acuerdo Extrajudicial   | Inmobiliaria y Agencia de Autos Nuevos              | 3               | 68,965.85             |
| Sentencias Favorables   | Agencia de Autos Nuevos y Venta de Autos de Segunda | 3               | 48,000.00             |
| Abandono  | Muebleria, Inmobiliarias y Agencia de Autos Nuevos  | 7               | 132,930.50            |
| Desistimiento   | Inmobiliarias y Venta de Autos Nuevos               | 3               | 93,043.45             |
| <b>TOTAL</b>  |   | <b>16</b>       | <b>B/. 342,939.80</b> |

| <b>Comparativo de cuantías de las Demandas, Proyectos de Demandas, Acuerdos, Abandono y Desistimiento</b> | <b>Enero</b> | <b>Febrero</b> | <b>Marzo</b> | <b>Abril</b> | <b>TOTALES</b>    |
|---|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------------|
| Demandas  | 30,525.00    | 34,296.85      | 98,939.30    | 200,862.51   | <b>364,623.66</b> |
| Proyectos de Demandas   | 196,652.50   | 44,900.00      | 177,498.94   | 233,636.84   | <b>652,688.28</b> |
| Acuerdos (Extrajudicial, Judicial y Sentencias Favorables)  | 14,432.00    | 16,960.50      | 428,479.55   | 116,965.85   | <b>576,837.90</b> |
| Abandono  | 7,140.00     | 162,556.40     | 263,057.00   | 132,930.50   | <b>565,683.90</b> |
| Desistimiento   | 0.00         | 0.00           | 109,695.00   | 93,043.45    | <b>202,738.45</b> |