



Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

Defensoría de Oficio

INFORME MENSUAL

Desde 1 de Diciembre hasta 31 de Diciembre de 2009

En este informe presentamos el trabajo realizado por el departamento durante el mes de Diciembre.

1. Recepción de quejas administrativas

En el mes de Diciembre recibimos **29** quejas administrativas provenientes del Departamento de Conciliación.

2. Devolución de quejas administrativas

En Diciembre se devolvieron **27** quejas administrativas correspondiente a los meses anteriores y al mes corriente. Entre los motivos por los cuales fueron devueltas, al Departamento de Conciliación para su archivo, encontramos: Prescritos **(1)**, Abandono **(25)**, Informe y Cierre **(1)**.

3. Quejas administrativas pendientes de asesoría legal

A la fecha, siguen pendientes **98** quejas administrativas. Estas permanecen con un status de pendiente debido a:

- Están en etapa de análisis
- En espera de presentación de pruebas
- Informe pendiente
- El consumidor no se ha comunicado

- Desistimiento Pendiente
- Negociación Pendiente
- Son proyectos de demandas potenciales
- Son demandas potenciales

4. Asesorías a los consumidores

Brindamos **50** asesorías (telefónicas y presenciales) a consumidores respecto a diferentes temas en el mes de Diciembre.

5. Proyectos de Demandas

Existieron Diecisiete (**17**) proyectos de demandas que fueron preparados en este mes.

Los temas relacionados a los proyectos de demandas son: **Publicidad Engañosa**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Estudios Universitarios; **Publicidad Engañosa y Vicios en la Construcción**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a la Trámites Inmobiliarios; **Vicios en la Construcción**, de parte de seis (6) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios; **Devolución de Sumas**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Incumplimiento de Garantía**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a la Venta de Autos de Segunda; **Incumplimiento de Garantía y Servicio**, de parte de un agente económico que se dedica a la Confeción de Ventanas; **Vicios Ocultos**, de parte de tres (3) agentes económicos que se dedican la Venta de Autos Nuevos y Venta de Autos de Segunda; **Incumplimiento de Contrato**; de parte de dos (2) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios; **Cláusulas Abusivas**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios.

➤ Cuantía de los Proyectos de Demanda

La cuantía de los proyectos de demandas ascienden a **B/. 1,091,281.35**. De esta cifra, B/. 3,915.00 corresponde a Publicidad Engañosa; B/. 375,000.00 corresponde a Publicidad Engañosa y Vicios en la Construcción; B/. 297,155.00 corresponde a Vicios en la Construcción; B/. 24,408.95 corresponde a Devolución de

Sumas; B/. 3,000.00 corresponde a Incumplimiento de Garantía; B/.3,550.00 corresponde Incumplimiento de Garantía y Servicio; B/. 28,999.00 corresponde a Vicios Ocultos; B/.283,995.00 corresponde a Incumplimiento de Contrato; B/. 71,258.40 corresponde a Cláusulas Abusivas.

6. Demandas

En este mes se presentaron once **(11)** demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son: **Cláusulas Abusivas**, de parte de dos (2) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios; **Incumplimiento de Garantía**, de parte de dos (2) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios y Venta de Autos Nuevos; **Devolución de Sumas**, de parte de dos (2) agentes económicos que se dedican a Servicios Vacacionales y Trámites Inmobiliarios y ; **Vicios en la Construcción**, de parte de tres (3) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios; **Incumplimiento de Contrato**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Incumplimiento de Fecha de Entrega**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios.

➤ Cuantía de las Demandas

Las cuantías de las demandas presentada ascienden a **B/. 606,278.48**. De esta cifra, B/. 90,781.56 corresponde a Cláusulas Abusivas; B/. 252,600.00 corresponde a Incumplimiento de Garantía; B/. 11,900.00 corresponde a Devolución de Sumas; B/. 68,996.92 corresponde a Vicios en la Construcción; B/.58,000.00 corresponde a Incumplimiento de Contrato; B/. 124,000.00 corresponde a Incumplimiento de Fecha de Entrega.

7. Audiencias y Prácticas de Prueba.

- El **1 de Diciembre** a las 9:00 A.M., Testimonio, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Cristian Medina vs. Servicios Automotriz.
- El **1 de Diciembre** a las 3:30 P.M., Audiencia, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Emilio Espino vs. Grupo Q.
- El **2 de Diciembre** a las 2:00 P.M., Inspección, programada en la residencia de la consumidora, cuyas partes son: Priscila Polanco vs. Grupo Corcione.
- El **4 de Diciembre**, a las 9:00 A.M., Actos de Mediación, programada en el Juzgado, cuyas partes son: Yue Bi Ho vs. Inversiones Betacom.
- El **4 de Diciembre**, Presentación de Peritos, cuyas partes son: Cristian Medina vs. Servicios Automotriz.
- El **7 de Diciembre**, a las 10:00 A.M., Audiencia, programado en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Luis Barria Moscoso vs. Grupo Sílabá.
- El **7 de Diciembre**, a las 9:30 A.M., Continuación de Mediación, programada en los Juzgados, cuyas partes son: Priscila Polanco vs. Grupo Corcione.
- El **10 de Diciembre**, a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Pablo Batista vs. Bohol, S. A.
- El **10 de Diciembre**, a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Octavo de Circuito Civil, cuyas partes son: León Obadía vs. Bavarian Motors.
- El **11 de Diciembre**, a las 9:00 A.M., Ratificación de Peritos, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Cristian Medina vs. Servicios Automotriz.
- El **11 de Diciembre**, a las 10:30 A.M., Audiencia Preliminar, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Dorothy Folsen vs. Marihanson, S. A.
- El **11 de Diciembre**, a las 10:30 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Octavo de Circuito Civil, cuyas partes son: Selina Black vs. Promotora Sun Viillage, S. A.

- El **14 de Diciembre**, a las 2:30 P.M., Continuación de Audiencia, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Manuel Macis vs. Desarrollo Brisas del Mar, S. A.
- El **16 de Diciembre**, a las 8:30 A.M., Audiencia Ordinaria, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Paula Machado vs. Calder International.
- El **17 de Diciembre**, a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Daniel Ruíz vs. Benhabitat.
- El **18 de Diciembre**, a las 9:00 A.M., Ratificación de Peritos y Alegatos, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Cristian Medina vs. Servicios Automotriz.
- El **21 de Diciembre**, a las 2:30 P.M., Audiencia Ordinaria, programada en el Juzgado Octavo de Circuito Civil, cuyas partes son: Iván Villalaz vs. PROCASA.
- El **22 de Diciembre**, a las 3:30 P.M., Audiencia Preliminar, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Ana Laura Jones vs. PROCASA.
- El **30 Diciembre**, a las 2:30 P.M., Continuación de Audiencia, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Priscila Polanco vs. Grupo Corcione.

➤ **Otras Actividades**

Entre las actividades en las cuales se participó en el mes Diciembre:

- “Operativo de Navidad”, Lugar: Multiplaza (Rosa Quiróz), Albrook Mall (Yolanda Jiménez), Unidad Móvil (Alicia Bayard), Coordinadores (Leonardo Bedoya y Ramón Fernández).
- “Programa de Radio”, Lugar: Radio Metróplis y Radio Nacional, el cual asistió Leonardo Bedoya.

Nota:

Por parte del Departamento de Decisión de Queja se recibieron **10** expedientes (Apelaciones) en este mes.