



Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

Defensoría de Oficio

INFORME MENSUAL

Desde 1 de Mayo hasta 31 de Mayo de 2012

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

1. Recepción de quejas administrativas

En el mes de mayo recibimos **25** quejas administrativas provenientes del Departamento de Conciliación.

2. Devolución de quejas administrativas

En abril se devolvieron **25** 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: Sentencia a Favor **(1)**, No Procede **(3)**, Abandono **(15)**, Sentencia en Contra **(1)**, Acuerdo Extrajudicial **(4)**, Desistimiento **(1)**

3. Quejas administrativas pendientes de asesoría legal

A la fecha, siguen pendientes **140** 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 **180** asesorías (telefónicas y presenciales) a consumidores respecto a diferentes temas en el mes de mayo.

5. Demandas

En este mes se presentaron Dieciséis **(16)** demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son: **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(1)** agentes económicos que se dedica a los trámites Inmobiliarios, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(3)** agentes económicos que se dedica a la venta de autos, **Cobro Indebido**, de parte de **(1)** agentes económicos que se dedica a Bienes Raíces, **Incumplimiento de Contrato** de parte de **(3)** agentes económicos que se dedican a los trámites Inmobiliarios, **Incumplimiento de Contrato** de parte de **(1)** agente económico que se dedican a los trámites Hoteleros, **Falta de Información Comercial** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de Autos Nuevos, **Devolución de Dinero** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a trámites Inmobiliarios, **Aclaración de Contrato** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los trámites inmobiliarios, **Vicios Ocultos** de parte de **(3)** agentes económicos que se dedica a los trámites inmobiliarios, **Incumplimiento de Servicios** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a las Constructoras.

Cuantía de las Demandas

Las cuantías de las demandas presentadas ascienden a **B/. 692,029.99** De esta cifra, **B/.160,009.35** corresponden a Incumplimiento de Garantía, **B/.3,000.00** corresponden a Cobro Indebido, **B/.159,985.84** corresponden a Incumplimiento de Contrato, **B/.112,423.00** corresponden a Aclaración de Contrato, **B/.222,261.80** corresponden a Vicios Ocultos, **B/.19,650.00** corresponden a Falta de Información , **B/.14,700.00** corresponden a Devolución de Sumas Pagadas.

6. Proyectos de Demandas

En este mes se presentaron Catorce **(14)** Proyectos de Demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son: **Incumplimiento de Contrato** de parte de **(1)** agentes económicos que se dedican a la Venta de Autos Usados, **Incumplimiento de Contrato** de parte de **(1)** agentes económicos que se dedican a la Promotoras, **Incumplimiento de Servicios** de parte de **(1)** agentes económicos que se dedican a las Agencias de Viajes, **Cobro Indebido** de parte de **(1)** agentes económicos que se dedican a Bienes Raíces, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(3)** agentes económicos que se dedican a la Venta de Autos Nuevos, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(2)** agente económico que se dedican a la Venta de Autos Usados, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los Trámites de Promotoras, **Vicios Ocultos** de parte de **(1)** agentes económicos que se dedican a los Trámites Inmobiliarios, **Vicios Ocultos** de parte de **(1)** agentes económicos que se dedica a Bienes Raíces, **Falta de Información** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de Autos Nuevos, **Devolución de Dinero** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a las Promotoras.

➤ Cuantía de los Proyectos de Demandas

Las cuantías de las demandas presentadas ascienden a **B/.420,584.21**. De esta cifra, **B/.3,500.00** corresponden a Incumplimiento de Servicios, **B/.3,000.00** corresponden a Cobro Indebido, **B/.126,422.41** corresponden a Incumplimiento de

Garantía, **B/.68,761.80** corresponden a Vicios Ocultos, **B/.19,650.00** corresponden a Falta de Información, **B/.162,300.00** corresponden a Incumplimiento de Contrato, **B/.36,950.00** corresponden a Devolución de Dinero.

7. Audiencias y Prácticas de Prueba.

➤ 1 de Mayo

- Reunión Marcelo Martínez – auto Market Panamá.
- Reunión Aracely Fonseca.
- Reunión Alejandro Barría.
- Yejenys Cuellar – Carlder Int'l.
- Reunión Esther de Castillo – Travel Panamá 507.
- Reunión Griceli Huggen.
- Reunión Xenai Haughton – V.I.P. Motor.

➤ 2 de Mayo

- Ratificación Peritos y Alegatos Indira González vs Petroautos.
- Reunión Cristy Ponce vs Connected Latin America.

➤ 3 de Mayo

- Audiencia Ordinaria Marcos Labrador vs Promotora Villas de Este.
- Alegatos Esther Nereida vs Motores Japoneses.
- Continuación de Audiencia Juan de Dios Valdés vs Casa de Panamá , interrogatorio de Perito de la contraparte.

➤ 4 de Mayo

- Audiencia Franklin Barría vs Petroautos.

- Continuación de Audiencia Juan de Dios Váldez vs Casas de Panamá – interrogatorio de Périto de la 2da. Parte del informe Ing. Arlene.
- Reunión Edgar Navarro – Ricardo Pérez.

➤ **7 de Mayo**

- Duelo Nacional.

➤ **8 de Mayo**

- Inspección del Auto en Tribunal Emilio Cornejo vs Petroautos.
- Mediación PH Onix One vs Mont Emperial.
- Reunión Carlos Quintero – Residencial Llano Bonito.
- Cuida Tu Bolsillo.

➤ **9 de Mayo**

- Reunión Adriana Tello – Bavarian Motors Panamá.
- Reunión Maryoin/Jesus Palacios - Sky Level.

➤ **10 de Mayo**

- Reunión Alberto Gómez - Inmobiliaria María Eugenia.
- Mediación Marcos Labrador vs Promotora Villas del Este.
- Inspección Judicial Bethzaira Carrera vs Inmobiliaria Guipar.
- Reunión Guillermo Donadio - Lumuvil.

➤ **11 de Mayo**

- Presentación de Informe Linda Ibarra vs Vía Tertia.
- Reunión Miriam Reyes - SUCASA.
- Reunión Judith Bethzaira Carrera – Absolute Conference.
- Audiencia María Isabel del Mar vs Motores Japoneses.

➤ **14 de Mayo**

- Reunión Xenia Hughton – V.I.P Motors.

➤ **15 de Mayo**

- Reunión de Coordinación – Cuida Tu Bolsillo.
- Cuida Tu Bolsillo.
- Radio Sonora.

➤ **16 de Mayo**

- Radio Mía.
- Audiencia Olga González vs Petroautos.
- Radio Sonora.
- Solicitar al Juzgado boleta de citación para reconocimiento de Carlos Quintero.

➤ **17 de Mayo**

- Audiencia Preliminar Markela González vs Decameron.
- Audiencia Ordinaria Oriel Ceballos vs Petroautos.

➤ **18 de Mayo**

- Coordinación de Notificaciones.

➤ **21 de Mayo**

- Reunión Erick Castaño.
- Inspección Marcos Labrador vs Prom. Villas del Este.

➤ **22 de Mayo**

- Audiencia Dolores Tejada vs BH-M-34.
- Reunión Luis Fernández – Cía. Chiricana de Automóviles.
- Reunión Vania Aparicio – Japi Realty Corp.
- Reunión oficina DNP.

➤ **23 de Mayo**

- Vence Termino Pericial Tatiana Kardonski vs Cocinas Italianas.
- Mediación Oriel Ceballos vs Petroautos.

➤ **24 de Mayo**

- Inspección en las oficinas de National Car Rental call 50.
- Audiencia Juvenal Miranda vs Dilinter.
- .

➤ **25 de Mayo**

- Audiencia Rubilu Rodríguez vs Edificaciones Five Star de Panamá.
- Presentación de Informe Peregrino Property.
- Conferencia Hotel Miramar – Empresas Bern.
- Reunión Gilberto Abrego – Auto Sales.

➤ **28 de Mayo**

- Ratificación de informe de los Peritos y testimonio Emilio Cornejo vs Petroautos.
- Audiencia Lidia Robles vs Sol Melia.
- Reunión Amarilis Mariño – Promotora The Seawaes.
- Reunión Elisa Galán - Panamá Travel 507,.

➤ **29 de Mayo**

- Audiencia Preliminar Kaherine Villacres / Gloria Cano vs Adco Habitat.
- Reunión Mac Chugal – Grupo Sílabá.

➤ **30 de Mayo**

- Audiencia Rogelio Magdaleno vs Constructora Bello Hogar.
- Audiencia Preliminar Iris de Nicolas vs Connected Latin America.
- Entrega de Informe Betzaida Carrera vs Inmobiliaria Guipar.
- Capacitación Calidad de Servicio y Atención al usuario.

➤ **31 de Mayo**

- Continuación de Audiencia de Peritos Linda Ibarra vs Vía Tertia.
- Jesús Palacios vs Sky Level.
- Reunión Magedla Zapata – Panamá Travel 507.

Otros

- Cuida Tu Bolsillo.
- Radio Mía.
- Radio Sonora.