



# 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 Tramites 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.