



Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

Defensoría de Oficio

INFORME MENSUAL

Desde 1 de Enero hasta 31 de Enero de 2013

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

1. Recepción de quejas administrativas

En el mes de Enero recibimos **16** quejas administrativas provenientes del Departamento de Conciliación.

2. Devolución de quejas administrativas

En noviembre se devolvieron **31** 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: Desistimiento **(1)**, Sentencia a Favor **(1)**, Acuerdo Extrajudicial **(4)**, Abandono **(19)**, No Procede **(4)**, Fallo en Contra **(2)**.

3. Quejas administrativas pendientes de asesoría legal

A la fecha, siguen pendientes **240** 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 **250** asesorías (telefónicas y presenciales) a consumidores respecto a diferentes temas en el mes de enero.

5. Demandas

En este mes se presentaron **Ocho (8)** Demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son: **Incumplimiento de Servicios** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de Autos Usados, **Aclaración de Contratos** de parte de **(2)** agentes económicos que se dedica a los Trámites Inmobiliarios, **Vicios Ocultos** de parte de **(2)** agente económico que se dedica a los trámites Inmobiliarios, **Incumplimiento de Contrato** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los trámites Inmobiliarios, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los trámites de Bienes Raíces, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los trámites de Agencia de Autos.

Cuantía de las Demandas

Las cuantías de las demandas presentadas ascienden a **B/. 350,173.24** De esta cifra, **B/.17,000.00** corresponden a Incumplimiento de Servicios, **B/.152,351.00** corresponden a Aclaración de Contrato, **B/.123,032.50** corresponden a Vicios Ocultos. **B/.42,789.74** corresponden a Aclaración de Contrato, **B/.15,000.00** corresponden a Aclaración de Contrato

6. Proyectos de Demandas

En este mes se presentaron **Doce (12)** Proyectos de Demandas.

Vicios Ocultos de parte de **(2)** agente económico que se dedica a los Trámites Inmobiliarios, **Incumplimiento de Contrato** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los Trámites Hoteleros, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(2)** agente económico que se dedica a los Trámites Inmobiliarios, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(2)** agente económico que se dedica a los Trámites de Venta de Autos, **Incumplimiento de Servicios** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de Autos Usados, **Aclaración de Contratos** de parte de **(2)** agente económico que se dedica a los Trámites Inmobiliarios, **Veracidad de la Publicidad** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de Electrodomésticos, **Venta Engañosa** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de Autos.

➤ **Cuantía de los Proyectos de Demandas**

Las cuantías de las demandas presentadas ascienden a **B/.406,569.97**. De esta cifra, **B/.123,032.50** corresponden a Vicios Ocultos, **B/.11,900.00** corresponden a Incumplimiento de Contrato, **B/.223,493.20** corresponden a Incumplimiento de Garantía, **B/.17,000.00** corresponden a Incumplimiento de Servicios, **B/.2,344.28** corresponden a Aclaración de Contrato, **B/.3,299.99** corresponden a Veracidad de la Publicidad, **B/.25,500.00** corresponden a Venta Engañosa.

7. Audiencias y Prácticas de Prueba.

➤ **2 de Enero**

- Vence Término Linda Ibarra vs Vía Tertia.
- Reunión P.H. Ocean One – Ocean Tower Corp.

- Buscar Notificador Alvis Barrios.
- Reunión Edwin Torrero – Sílabá Motors.

➤ **3 de Enero**

- Audiencia Cristóbal Salerno vs Panamá Travel, S.A.
- Reunión Miriam de Brown – Motores Japoneses.
- Reunión Jordi Ferran – Arts Towers.
- Reunión Relaciones Públicas.

➤ **4 de Enero**

- Reunión Nataly Lorentz – Luxor Tower.
- Cuida Tu Bolsillo.

➤ **7 de Enero**

- Día Puente.

➤ **8 de Enero**

- Inspección Judicial Anarelys Quintana vs Panamotor.
- Audiencia Esther Castillo vs Panamá Travel, S.A.
- Reunión ICPEN.

➤ **9 de Enero**

- Reunión Grupo de Maniobras.
- Audiencia Ratificación de Peritos Joseph Putaruro vs The Ocean Tower Corp.

➤ **10 de Enero**

- Audiencia Max Newman vs Full Motors.
- .

➤ **11 de Enero**

- Defiende Tu Derecho – Canal 13.
- Audiencia de Fondo Cinzia Callegari vs Rieti, S.A.
- Reunión Betkaida Sanjur vs Present Investment.
- Audiencia Aixa González – Sílabas Motors.
- Cuida Tu Bolsillo.

➤ **14 de Enero**

- Mediación Cristobal Salerno vs Panamá Travel.
- Audiencia Preliminar Leonardo Romero vs Panamá Montenviu.
- .

➤ **15 de Enero**

- Audiencia César Escobar vs Panamá Travel.

➤ **16 de Enero**

- Audiencia Felipe Ho vs Arogroup Corp.
- Audiencia Guillermo Donadio vs Lumovil.
- Mediación Luis Fernández s Chiricana de Automóviles.

➤ **17 de Enero**

- Audiencia Franklin Barría vs Petroautos.
- Cuida Tu Bolsillo.
- Taller de Cuerda – Parque Omar.
- Reunión Raquel Arias – Panamotor.
- Mediación Cristóbal Salerno – Panamá Travel.

➤ **18 de Enero**

- Audiencia Edy Osorio vs Traffic Motors.
- Mediación Salvador Castillo vs Panamá Travel.
- Reunión Anibal Ramos - Cía. Chiricana de Automóviles.

➤ **21 de Enero**

- Audiencia Anibal Ramos vs Cía Chiricana de Automóviles.
- Reunión Damaris Hurtado – Petroautos.
- Reunión Javier López – Casas de Panamá, S.A.

➤ **22 de Enero**

- Audiencia Rubén Samudio vs Inversiones Pasajeras.
- Mediación Cecilia Coronado – Inmobiliaria Montenview.

➤ **23 de Enero**

- Reunión Antonio Cedeño vs Astoria Royalty.
- Reunión Natividad Caraballo – P.H. Onix One.

➤ **24 de Enero**

- Audiencia María Ceballos vs Full Motors.
- Taller de Cuerda – Parque Omar.
- Teleconferencia IPCEN.
- Entrevista KW Continente.
- Reunión ISO.

➤ **25 de Enero**

- Alegatos Miguel Almengor vs Ricardo Pérez.
- Inspección Judicial Darío Picans vs Inv. Angie Marlene.
- Reunión César Amado.

➤ **28 de Enero**

- Mediación César Escobar vs Panamá Travel.
- Reunión Sully Moreno de Cogley – Inversiones Dinalfa.
- Reunión Aura de Rodríguez – Serhyju.
- Reunión Elvira Aguilar.
- Reunión ISO.

➤ **29 de Enero**

- Audiencia Adriana Bermudez vs Inmobiliaria Residencial.
- Reunión ICPEN.
- Taller de Cuerda – Parque Omar.
- Continuación de Mediación Salvador Castillo vs Panamá Travel.
- Reunión Luzmila Sánchez – Copa.

➤ **30 de Enero**

- Taller de Cuerda – Parque Omar.
- Inspección e Instalación de Peritos Max Newman vs Full Motors.
- Mediación Felipe Ho – Arogroup Corp.
- Mediación Anibal Ramos vs Cía. Chiricana de Automóviles.

- Reunión Damarias Hurtado - Petroautos.

➤ **31 de Enero**

- Audiencia Emilia Bernal vs Panamotor.
- Taller de Cuerda – Parque Omar.
- Audiencia Mariam Reyes vs Sucasa.

Otros

- SERTV - Cuida Tu Bolsillo.
- Canal 13 - Defiende Tu Derecho.
- KW Continente - Programa Los 3 a las.