



Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

Defensoría de Oficio

INFORME MENSUAL

Desde 1 de Noviembre hasta 30 de Noviembre de 2012

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

1. Recepción de quejas administrativas

En el mes de noviembre recibimos **22** 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: Acuerdo Extrajudicial (**2**), Abandono (**24**), No Procede (**5**).

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 noviembre.

5. Demandas

En este mes se presentaron **Siete (7)** demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son: **Vicios Ocultos** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los trámites Inmobiliarios, **Vicios Ocultos** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los trámites Agencia de Autos, **Incumplimiento de Contrato** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los trámites Agencia de Viajes, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de Autos Usados, **Falta de Información** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a las Agencias de Viajes, **Venta Engañosa** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de Autos Usados, **Aclaración de Contrato** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los trámites Inmobiliarios,.

Cuantía de las Demandas

Las cuantías de las demandas presentadas ascienden a **B/. 95,012.41** De esta cifra, **B/.62,550.00** corresponden a Vicios Ocultos, **B/.2,850.00** corresponden a Incumplimiento de Contrato, **B/.5,992.41** corresponden a Incumplimiento de Garantía, **B/.3,200.00** corresponden a Falta de Información, **B/.17,500.00** corresponden a Venta Engañosa, **B/.2,920.00** corresponden a Aclaración de Contrato.

6. Proyectos de Demandas

En este mes se presentaron **Nueve (9)** Proyectos de Demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son: **Aclaración de Contrato** de parte de **(2)** agente económico que se dedica a los tramites Inmobiliarios, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(2)** agente económico que se dedica a la Tramites Inmobiliarios, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de Autos, **Vicios Ocultos** de parte de **(2)** agente económico que se dedica a los Tramites Inmobiliarios, **Devolución de Dinero** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los Tramites Hoteleros, **Incumplimiento de Contrato** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los Tramites Inmobiliarios.

➤ **Cuantía de los Proyectos de Demandas**

Las cuantías de las demandas presentadas ascienden a **B/.866,759.92**. De esta cifra, **B/.167,500.00** corresponden a Aclaración de Contrato, **B/.597,172.36** corresponden a Incumplimiento de Garantía, **B/.10,795.00** corresponden a Devolución de Dinero, **B/.53,392.56** corresponden a Vicios Ocultos, **B/.37,900.00** corresponden a Incumplimiento de Contrato.

7. Audiencias y Prácticas de Prueba.

➤ **1 de Noviembre**

- Audiencia Liz Lasso / Waldemar Aguilar vs Autos Alsafa.

➤ **2 de Noviembre**

➤ **5 de Noviembre**

- Día Nacional.

➤ **6 de Noviembre**

- Reunión Anabelis Jiménez – Inv. Rodiram, S.A.
- Mediación Alcides Camaño vs Grupo Techo, S.A.

➤ **7 de Noviembre**

- Audiencia Adriana Bermudez vs Inmobiliaria Residencial.
- Reunión Zulema Montero – Prom. Villas del Este.
- Reunión Lizbeth De La Cruz – Panama Travel.

➤ **8 de Noviembre**

- Vence Termino Maribel Vallester vs Promotora Hogares.
- Reunión ISO.
- Reunión Liz Lasso – Autos Alsafa.
- Reunión Jean C. Arosemena – Promotora Wateway.

➤ **9 de Noviembre**

- Reunión Anabelis Jiménez – Desarrollo The Hills.
- Reunión de Inducción Salón 18.
- Reunión Ricardo Altafulla – Grupo Provivienda.

➤ **12 de Noviembre**

- Audiencia Preliminar Cinzia Callegari vs Rieti.
- Audiencia Preliminar Gaspar Collado vs Loma Las Perlas.
- Capacitación Recursos Humanos - Biblioteca.
- Reunión Amado César - Sucasa.

➤ **13 de Noviembre**

- Reunión Carlos García - Sucasa.
- Audiencia Ordinaria Franklin Barría vs Petroautos.

➤ **14 de Noviembre**

- Audiencia Ordinaria Darío Picans vs Inv Angie Marlene.
- Reunión Aura de Rodríguez - Sergyhu.
- Audiencia Luzmila Miranda vs Inmobiliaria P.D., S.A.
- Inspección Judicial Joseph Putaturo vs P.H. Ocean One.

➤ **15 de Noviembre**

- Audiencia Ratificación de Peritos Maribel Vallester vs Promotora Hogares.
- Audiencia Yeribel Díaz vs Rieti.

➤ **16 de Noviembre**

- Reunión Maritza Martínez – Sílabas Motors.
- Reunión Israel Ortíz – Control Fiscal.
- Reunión Cristobalina Barraza – Grupo Sílabas.

➤ **19 de Noviembre**

- Reunión Grupo de Literatos.
- Reunión ICPEN.
- Teleconferencia ICPEN.

➤ **20 de Noviembre**

- Cuida Tu Bolsillo.
- Entrevista La Exitosa.
- Defiende Tu Derecho.

➤ **21 de Noviembre**

- Mediación Alcides Camaño vs Grupo Techo, S.A.
- Inspección Ocular del Vehículo Miguel Almengor vs Ricardo Pérez.
- Teleconferencia.
- Reunión María de Saavedra Promotora The Seaveas.

➤ **22 de Noviembre**

- Audiencia Felipe Ho vs Arogroup.
- Mediación Cinzia Callegari vs Rieti, S.A.

➤ **23 de Noviembre**

- Ratificación de Peritos, Alegatos Maribel Vallester vs Promotora Hogares.
- Audiencia Ordinaria Marna Monett Cockburn vs Inv. Vista Clara.
- Mediación Gaspar Collado vs Loma Las Perlas.

➤ **26 de Noviembre**

- Día Puente.

➤ **27 de Noviembre**

- Audiencia Emilia G. de Miranda vs Panamotor.
- Inspección Judicial Luzmila Miranda vs Inmobiliaria P.D., S.A.
- Entrega de Informe de Perito Joseph Putaturo vs Ocean Tower.
- Entrega de Informe S. Correa y D. Vial.
- Reunión ICPEN – Biblioteca.

- Guillermo Reyes vs Landscape.

➤ **28 de Noviembre**

- Audiencia Preliminar Luis A. Fernández vs Chiricana de Automóviles.
- Capacitación Operativo de Navidad.
- Reunión Madelyne de Huerta – Ventas y Proyectos.
- Mediación Alcides Camaño vs Grupo Techo.
- Reunión Edna Ramos – The Ocean Tower.
- Reunión Grupo de Maniobra.

➤ **29 de Noviembre**

- Audiencia Edith Osorio vs Traffic Motors.
- Mediación Gaspar Collado vs Inmobiliaria Loma Las Perlas.
- Reunión Grupo de Maniobras.

➤ **30 de Noviembre**

- Audiencia James Adams vs V.I.P. Motors.
- Reunión Raquel Arias - Panamotor.
- Ratificación de Peritos Joseph Putaturo vs Ocean Tower.
- Continuación de Mediación Cinzia Callegari vs Rieti.

Otros

- SERTV - Cuida Tu Bolsillo.
- La Exitosa.

- Canal 13 - Defiende Tu Derecho.