



# Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

## Defensoría de Oficio

### INFORME MENSUAL

Desde 1 de Noviembre hasta 30 de Noviembre de 2009

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 **21** quejas administrativas provenientes del Departamento de Conciliación.

#### **2. Devolución de quejas administrativas**

En Noviembre se devolvieron **23** 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 **(2)**, Abogado Particular **(1)**, Menor Cuantía **(1)**, Acuerdo Extrajudicial **(4)**, Acuerdo Judicial **(1)**, Sentencia Favorable **(1)**, Abandono **(11)**, Informe y Cierre **(2)**.

#### **3. Quejas administrativas pendientes de asesoría legal**

A la fecha, siguen pendientes **96** 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 **65** asesorías (telefónicas y presenciales) a consumidores respecto a diferentes temas en el mes de Noviembre.

#### **5. Proyectos de Demandas**

Existieron Siete (**7**) proyectos de demandas que fueron preparados en este mes.

Los temas relacionados a los proyectos de demandas son: **Cláusulas Abusivas**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Devolución de Dinero**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a la Trámites Inmobiliarios; **Vicios en la Construcción**, de parte de cinco (5) agentes económicos que se dedicas a Trámites Inmobiliarios.

##### **➤ Cuantía de los Proyectos de Demanda**

La cuantía de los proyectos de demandas ascienden a **B/. 223,774.90**. De esta cifra, B/. 36,270.00 corresponde a Cláusulas Abusivas; B/. 400.00 corresponde a Devolución de Dinero; B/. 187,104.90 corresponde a Vicios en la Construcción.

#### **6. Demandas**

En este mes se presentaron cuatro (**4**) demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son: **Vicios Ocultos**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Incumplimiento de Contrato**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Devolución de Sumas**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites

Inmobiliarios; **Proceso Ejecutivo**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a la Venta de Autos de Segunda.

➤ **Cuantía de las Demandas**

Las cuantías de las demandas presentada ascienden a **B/. 100,194.93**. De esta cifra, B/. 1,149.93 corresponde a Vicios Ocultos; B/. 79,695.00 corresponde a Incumplimiento de Contrato; B/. 17,350.00 corresponde a Devolución de Sumas; B/. 2,000.00 corresponde a Proceso Ejecutivo.

**7. Audiencias y Prácticas de Prueba.**

- El **9 de Noviembre** a las 8:30 A.M., Inspección Judicial, programada en Chame, cuyas partes son: Asis Lalis vs. Mantenimiento Superiores.
- El **12 de Noviembre** a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Javier Medina vs. Colonias de Panamá, S. A.
- El **17 de Noviembre** a las 9:00 A.M., Inspección Judicial, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Manuel Macis vs. Desarrollo Brisas del Mar, S. A.
- El **19 de Noviembre**, a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Cristian Medina vs. Servicio Automotriz M & G.
- El **23 de Noviembre**, a las 2:30 P.M., Continuación de Audiencia, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Raúl Toro vs. Sol Melía.
- El **23 de Noviembre**, a las 2:30 P.M., Actos de Mediación, programado en los Juzgados, cuyas partes son: Emilio Espino vs. Grupo Q.
- El **25 de Noviembre**, a las 10:30 A.M., Continuación de Audiencia, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Marisol Sánchez vs. Consorcio Amado Abad.

- El **26 de Noviembre**, a las 9:00 A.M., Actos de Mediación, programada en los Juzgados, cuyas partes son: Priscila Polanco vs. Grupo Corcione.
- El **27 de Noviembre**, a las 8:30 A.M., Continuación de Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Cristian Medina vs. Servicios Automotriz M & G.
- El **27 de Noviembre**, a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Octavo de Circuito Civil, cuyas partes son: Iván Villalaz vs. PROCASA.
- El **27 de Noviembre**, a las 10:30 A.M., Actos de Mediación, programada en los Juzgados, cuyas partes son: Emilio Espino vs. Grupo Q.
- El **27 de Noviembre**, a las 2:30 P.M., Actos de Mediación, programada en los Juzgados, cuyas partes son: Yue Bi Ho vs. Inversiones Betacom, S. A.
  
- **Otras Actividades**
  - Entre las actividades en las cuales se participó en el mes Noviembre:
  
  - Programa “Cuida Tu Bolsillo” Lugar: SER TV, los días 6 y 20, de Noviembre de 2009, asistieron Ramón De La O Fernández y Rolando Guerrero.
  - “Inspección Ocular”, Lugar: Juan Pablo II en Chorrera, el día 20 de Noviembre de 2009, el cual asistió Rolando Guerrero (Apoyo al departamento de Conciliación)
  - Programa de Radio, Lugar: Radio Metrópolis, Radio Mía, La Exitosa y KW Continente, los días 18, 19 y 20 de Noviembre de 2009, el cual asistió Leonardo Bedoya.
  - “Charla Modernización y Digitalización”, Lugar: Salón 10 de ACODECO, el día 20 de noviembre de 2009, el cual asistió Ana Sofía Vega y Leonardo Bedoya.

**Nota:**

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