



Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

Defensoría de Oficio

INFORME MENSUAL

Desde 1 de Noviembre hasta 30 de Noviembre de 2011

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

1. Recepción de quejas administrativas

En el mes de septiembre recibimos **20** quejas administrativas provenientes del Departamento de Conciliación.

2. Devolución de quejas administrativas

En junio se devolvieron **29** 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: Acuerdos Extrajudicial **(2)** Abandono **(17)** Desistimiento **(1)** Acuerdo Judicial **(1)** Demanda no Procede **(8)** .

3. Quejas administrativas pendientes de asesoría legal

A la fecha, siguen pendientes **150** 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 **275** asesorías (telefónicas y presenciales) a consumidores respecto a diferentes temas en el mes de junio.

5. Demandas

En este mes se presentaron Cuatro **(5)** demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son: **Incumplimiento de Contrato**, de parte de **(1)** agentes económicos que se dedican a trámites Inmobiliarios, **Incumplimiento de Contrato**, de parte de **(1)** agentes económicos que se dedican a la venta de Autos Usados, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(1)** agentes económicos que se dedica a la venta de autos nuevos, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(1)** agentes económicos que se dedica a los trámites Inmobiliarios, **Vicios Ocultos**, de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de Autos usados.

➤ **Cuántía las Demandas**

Las cuantías de las demandas presentadas ascienden a **B/. 152,055.00** De esta cifra, **B/.14,600.00** corresponden a Incumplimiento de Garantía, **B/.131,955.00** corresponden a Incumplimiento de Contrato. **B/.5,500.00** corresponden a Vicios Ocultos.

6. Proyectos de Demandas

En este mes se presentaron quince **(19)** demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son: **Aclaración de Contrato**, de parte de **(2)** agente económico que se dedican a trámites Inmobiliarios, **Incumplimiento de Contrato** de parte de un **(3)** agente económico que se dedica a los Trámites Inmobiliarios, **Vicios Ocultos**, de parte de **(1)** agente económico que se dedica a las Constructoras, **Vicios Ocultos**, de parte de **(7)** agente económico que se dedica a trámites Inmobiliarios, **Venta Engañosa** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a Planes Vacacionales, **Cláusula Abusiva**, de parte de **(1)** agentes económicos que se dedican a trámites Inmobiliarios, **Devolución de Sumas Pagadas**, de parte de **(2)** agentes económicos que se dedican a trámites Inmobiliarios **Incumplimiento de Garantía**, de parte de **(2)** agente económico que se dedican a trámites Inmobiliarios.

➤ **Cuantía de los Proyectos de Demandas**

Las cuantías de las demandas presentadas ascienden a **B/. 2,104,056.25**. De esta cifra, **B/.317,075.00** corresponden a Incumplimiento de Contrato, **B/.58,334.00** corresponden a Cláusulas Abusivas, **B/.233,302.50** corresponden a Aclaración de Contratos, **B/.750.00** corresponden a Venta Engañosa **B/.1,490,614.35** corresponden a Vicios Ocultos, **B/.3,980.40** corresponden a Devolución de Sumas Pagadas.

7. Audiencias y Prácticas de Prueba.

➤ **1 de noviembre**

- Reunión Marjory Moreno e Ingram de Vázquez de SERTV.

- Mediación Jesús Benaim vs Victory Corp.
- Reunión Leroy Best.

➤ **2 de Noviembre**

- .

➤ **3 de Noviembre**

- Día Nacional.

➤ **4 de Noviembre**

- Día de la Bandera.

➤ **7 de Noviembre**

- Cuida Tu Bolsillo.
- Yolanda Cañate vs Prom. Don Lorenzo.
- Manuel Macis vs Davivienda

➤ **8 de Noviembre**

- Audiencia Anja Collins vs Inmobiliaria Parque Lindo.
- Audiencia Mónica Soto vs Procasa.
- Reunión Alfredo González vs Clayton Park.
- Entrevista – Relaciones Públicas.

➤ **9 de Noviembre**

- Audiencia Preliminar Zunmy A. Chong Serrano vs E.J. Investment, y Procasa.

- Reunión Yanilka Ramos.
- Reunión Betina - Periodista.
- Reunión Lyons.

➤ **10 de Noviembre**

- Día Nacional.

➤ **11 de Noviembre**

- Audiencia Preliminar Lisbeth Santamaría vs Inmob. Hassucar.
- Continuación de Audiencia.
- Continuación de Audiencia Rosa Idalia Esturaín vs Hacienda La Florenciana.

➤ **14 de Noviembre**

- Continuación ratificación, interrogación de Perito y Alegatos Karina Sosa vs Procasa.
- Narciso Basto vs Decameron.
- Audiencia Amarilis Zambrano vs Petroautos
- CW Continente – Programa Haciendo Radio.

➤ **15 de Noviembre**

- Ratificación de Informes Periciales Gaspar Collado vs Inm La Colonia.
- Reunión Miguel Alba.

- Mediación Sunmy Chiong vs Inv.
- Audiencia Preliminar Juan De Dios Valdés vs Casas de Panamá.

➤ **16 de Noviembre**

- José P. Gaona vs Grupo Platinum
- Reunión Vielka de Epta.
- Reunión Lizka Silvera - Lanscape.
- Reunión Ariann Rodríguez-Prom. Villas del Este.
- Ratificación de Peritos Joseph Putaturo.
- Continuación de Audiencia V. de Drakes vs Century Motors (disuelta).
- Reunión María Silva- Franquias Ecoturísticas.

➤ **17 de Noviembre**

- Audiencia Ana Rodríguez vs Auto Vicente San Antonio.
- Reunión Karina De León vs Reparto Tocumen.

➤ **18 de Noviembre**

- Contradictorio de la prueba de informe Thomas Richard Lord vs Mary Bock.
- Alegatos Karina Sosa vs Procasa.
- Reunión Yamilka Ramos – entrega de documentos.
- Continuación de Audiencia Luis Huertas.
- Olga Domínguez vs Concept Enterprises Corp.
- Audiencia Amarilis de Zambrano vs Petroautos.
- Reunión Sayonara Graell – Promotora. Don Lorenzo.
- Reunión Ana María Anicetti – Promotora Icom

➤ **21 de Noviembre**

- Reunión Angel María Rangel.
- Mediación Sunmy A. Chong vs E.J. Investment.
- Reunión Karla Soto.
- Reunión Ricardo Gutiérrez EPTA.
- Reunión Beatriz Ruíz vs Inmobiliaria Dos Mares.

➤ **22 de Noviembre**

- Declaración de testigos Joseph Putaturo.
- Alegatos Gaspar Collado vs La Colonia.
- Audiencia Carlos Sinclair vs Prom. Brisas de España.
- Audiencia Preliminar Jesús Moisés Ball vs Victory Corp.
- Mediación Juan De Dios Valdés vs Casas de Panamá, S.A.

➤ **23 de Noviembre**

- Carlos López vs Sucasa.
- Reunión Katherine Frías vs Inmobiliaria Residencial.

➤ **24 de Noviembre**

- Reunión Alberto Gómez - Promotora María Eugenia.
- Testigos Ana Rodríguez vs Auto Vicente San Antonio.
- Reunión Gaspar Collado.

➤ **25 de Noviembre**

- Audiencia Ordinaria Vivian Holmes vs Loma Las Perlas.
- Audiencia Mariela Andrade vs Millenium Car Sales.
- Continuación de Audiencia Victoriano Rodríguez vs Ricardo Pérez.
- Reunión Litz Espinosa vs Petroautos.

➤ **28 de Noviembre**

- Día Nacional.

➤ **29 de Noviembre**

- Cuida Tu Bolsillo.
- Luis Pabon vs Lelune.
- Audiencia Fletcher vs Hassucar

➤ **30 de Noviembre**

- Audiencia Ordinaria Francisco Vega vs Sol Melia.
- Audiencia Sunmy Chiong vs Investment.
- Continuación de Mediación Juan de Dios vs Casas de Panamá, S.A.

Otros

- Programa de Cuida tu Bolsillo.
- Programa RPC Radio – Defiende Tus Derechos.
- KW Continente – Programa Haciendo Radio.