



Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

Defensoría de Oficio

INFORME MENSUAL

Desde 1 de Octubre hasta 31 de Octubre de 2012

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

1. Recepción de quejas administrativas

En el mes de octubre recibimos **21** quejas administrativas provenientes del Departamento de Conciliación.

2. Devolución de quejas administrativas

En octubre se devolvieron **7** 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 **(1)**, Acuerdo Judicial **(1)**, No Procede **(2)**, Abandono **(3)**.

3. Quejas administrativas pendientes de asesoría legal

A la fecha, siguen pendientes **215** 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 **150** asesorías (telefónicas y presenciales) a consumidores respecto a diferentes temas en el mes de octubre.

5. Demandas

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

Los temas relacionados a estas demandas son: **Incumplimiento de Contrato** 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 las Agencias de Viajes, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de autos, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de autos Usados, **Mercancía Defectuosa** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Venta de autos, **Aclaración de Contrato** de parte de **(1)** agentes económicos que se dedica a los Trámites Inmobiliarios, **Devolución de Dinero** 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/. 380,770.00** De esta cifra, **B/.212,700.00** corresponden a Incumplimiento de Contrato, **B/.31,500.00** corresponden a Incumplimiento de Garantía, **B/.10,580.00**, corresponden a Mercancía Defectuosa, **B/36,950.00** corresponden a Devolución de Dinero, **B/.89,040.00** corresponden a Aclaración de Contrato.

6. Proyectos de Demandas

En este mes se presentaron **Catorce (14)** Proyectos de Demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son: **Devolución de Dinero** de parte de **(2)** agentes económicos que se dedica a los Trámites Inmobiliarios, **Devolución de Dinero** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a tramites Hoteleros, **Aclaración de Contrato** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los tramites Inmobiliarios, **Falta de Información Comercial** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a las Agencias de Viajes, **Incumplimiento de Contrato** de parte de **(1)** agentes económicos que se dedica a la Agencia de Viajes, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(5)** agentes económicos que se dedica a las Agencias de Autos, **Incumplimiento de Garantía** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a los Tramites Inmobiliarios, **Vicios Ocultos** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a las Agencias de Autos, **Mercancía Defectuosa** de parte de **(1)** agente económico que se dedica a la Agencia de Autos

➤ **Cuantía de los Proyectos de Demandas**

Las cuantías de las demandas presentadas ascienden a **B/.205,969.44** De esta cifra, **B/.14,149.00** corresponden a Devolución de Dinero, **B/.89,040.00** corresponden a Aclaración de Contrato, **B/.4,070.00** corresponden a Falta de Información, **B/.3,350.00** corresponden a Incumplimiento de Contrato, **B/.71,830.44** corresponden a Incumplimiento de Garantía, **B/.12,950.00** corresponden a Vicios Ocultos, **B/.10,580.00** corresponden a Mercancía Defectuosa.

7. Audiencias y Prácticas de Prueba.

➤ **1 de Octubre**

- Reunión Liz Delgado – Alvia Tours y WLD.
- Reunión Hernan Pantevez.

➤ **2 de octubre**

- Taller Mundial de Competencia.
- Audiencia José Ramírez vs Petroautos.

➤ **3 de Octubre**

- Taller Mundial de Competencia.

➤ **4 de Octubre**

- Taller Mundial de Competencia.
- Audiencia Waldemar Aguilar/Liz Lasso vs Autos Alsafa.

➤ **5 de Octubre**

- Alegatos Reconoc. de Docs. Zi Ya Wu vs Panama Travel.
- Inspección determinar área del Apto. Marna Moneth vs Inversiones Vista Clara.

➤ **8 de octubre**

- Audiencia Paulina Cáceres vs SUCASA.
- Audiencia Ordinaria Miguel Almengor vs Ricardo Pérez.
- Cuida Tu Bolsillo.

➤ **9 de octubre**

- Continuación de Mediación Marna Monett vs Inversiones Vista Clara.
- Reunión Marcos Mora – Promotora Emporio.
- Reunión Magda Piñango – Kathia de Alemán (Grupo Provivienda).

➤ **10 de octubre**

- Reconocimiento de Documentos Alegatos Vanessa Salinas vs Panamá Travel.

- Mediación Anarelys Quintana vs Panamotor.
- Reunión COP.

➤ **11 de octubre**

- Audiencia Luzmila Miranda vs Inmobiliaria PD.
- Retirar Oficio Miguel Almengor vs Ricardo Pérez.
- Reunión Luzmila de Sánchez – Copa.

➤ **12 de Octubre**

- Audiencia Preliminar María Rivas vs Franquicias Ecoturísticas.
- Inducción.
- Inspección Judicial – Computadora Delia Herrera vs Panama Travel.
- Reunión Cuida Tu Bolsillo.

➤ **15 de Octubre**

- Inspección Judicial Lyz Lasso / Waldemar Aguilar vs Autos Alsafa.
- Presentar Apelación Mariela Guerrero vs Present Investment.

➤ **16 de Octubre**

- Audiencia Maribel Vallester vs Constructora Bello Hogar.
- Telemetro Canal 13 – Defiende Tus Derechos.
- Reunión Kathia de Alemán – Provivienda.

➤ **17 de Octubre**

- Alegatos de Conclusión Delia Herrera vs Panamá Travel.
- Reunión Samuel Díaz - Sucasa.

➤ **18 de Octubre**

- Alegatos David Miguelez vs Carlder Int'l.
- Audiencia Yazmina Vergara vs Altos del Campo.
- Reunión Eventos – Veracidad de la Publicidad.
- Mediación María Rivas vs Franquicias Econturísticas Nacionales (Dorchester).
- Entrevista TVN Canal 2.

➤ **19 de Octubre**

- Notificaciones.
- Reunión ICPEN.
- Reunión Edy Osorio – Trafic Motor.
- Marlene Shunnal – Golden Estate.
- Entrevista Canal 13.

➤ **22 de Octubre**

- Mediación Anarelys Quintana vs Panamotor.
- Reunión Adriana Bermudez – Inmobiliaria Residencial, S.A.
- Reunión Castillo y Salerno – Panamá Travel.
- Reunión ADEN.

➤ **23 de Octubre**

- Audiencia Alcides Camaño vs Grupo Techo, S.A.
- Reunión Karina Rodríguez – Bahía del Golf.

➤ **24 de Octubre**

- Reunión Joseph Putaturo.

➤ **25 de Octubre**

- Audiencia Víctor James vs V.I.P. Motors.
- Ratificación de Peritos Guillermo Donadio vs Lumovil.
- Mediación María Rivas vs Franquicias Econturísticas Nacionales.

➤ **26 de Octubre**

- Audiencia Marcos Labrador vs Promotora Villas del Este.
- Audiencia Reconocimiento de firma Maribel Vallester vs Promotora Hogares, S.A.

➤ **29 de Octubre**

- Audiencia PH Onix One vs Mont Imperial.
- Reunión PH Brisas de España.
- Reunión Castillo y Salerno – Panamá Travel.
- Reunión Grupo de Maniobras.
- Reunión Joseph Putaturo – PH Ocean One.

➤ **30 de Octubre**

- Ratificación de Peritos Tatiana kardonski vs Cocinas Italianas.
- Audiencia Ordinaria Guillermo Carreira vs Empresas Melo.
- Reunión Franklin Barria – Petroautos, S.A.
- Reunión Salón de Educación.
- Reunión Lisbeth De La Cruz – Alvia Tours.
- Reunión IPCEN.
- Mediación Anarelys Quintana – Panamotor.

➤ **31 de Octubre**

- Continuación de Audiencia karolyn Obediente vs Bahía del Golf.
- Reunión Dora de Diabrudes – Provivienda.
- Inspección Judicial Maribel Vallester vs Promotora Hogares.
- Vence Termino Apelación de Mariela Guerrero vs Present Investment.
- Reunión Ricardo Altafulla – Grupo Provivienda.

Otros

- SERTV - Cuida Tu Bolsillo.
- Telemetro Canal 13 – Defiende Tus Derechos.
- TVN Canal 2.