



Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

Defensoría de Oficio

INFORME MENSUAL

Desde 1 de Mayo hasta 31 de Mayo de 2009

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

1. Recepción de quejas administrativas

En el mes de Mayo recibimos **23** quejas administrativas provenientes del Departamento de Conciliación.

2. Devolución de quejas administrativas

En Mayo se devolvieron **20** 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 **(5)**, Abogado Particular **(2)**, Acuerdo Extrajudicial **(3)**, Fallo a Favor del Consumidor **(4)**, Abandonos **(4)**, Informe y Cierre **(2)**.

3. Quejas administrativas pendientes de asesoría legal

A la fecha, siguen pendientes **122** 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 **85** asesorías (telefónicas y presenciales) a consumidores respecto a diferentes temas en el mes de Mayo.

5. Proyectos de Demandas

Existieron veintidós (**22**) proyectos de demandas que fueron preparados en este mes.

Los temas relacionados a los proyectos de demandas son: **Defectos y Vicios en la Construcción**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Incumplimiento de Contrato**, de parte de cinco (5) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios; **Vicios Ocultos / Daños en la Construcción**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Vicios en la Construcción**, de parte de ocho (8) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios; **Incumplimiento de Contrato y Cláusulas Abusivas**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Incumplimiento de Contrato e Incumplimiento de Garantía**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Incumplimiento de Garantía**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Cláusulas Abusivas**, de parte de tres (3) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios y Servicios Vacacionales; **Vicios Ocultos**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a la Venta de Motos.

➤ Cuantía de los Proyectos de Demanda

La cuantía de los proyectos de demandas ascienden a **B/. 757,799.74**. De esta cifra, B/. 20,000.00 corresponde a Defectos y Vicios en la Construcción; B/. 136,800.00

corresponde a Incumplimiento de Contrato; B/. 0.00 corresponde a Vicios Ocultos / Daños en la Construcción; B/. 507,754.74 corresponde a Vicios en la Construcción; B/. 18,000.00 corresponde a Incumplimiento de Contrato / Cláusulas Abusivas; B/. 62,500.00 corresponde a Incumplimiento de Contrato e Incumplimiento de Garantía; B/. 7,650.00 corresponde a Incumplimiento de Garantía; B/. 2,000.00 corresponde a Cláusulas Abusivas; B/. 3,595.00 corresponde a Vicios Ocultos.

6. Demandas

En este mes se presentaron tres **(13)** demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son : **Incumplimiento de Contrato**, de parte de cuatro (4) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios y Servicios Funerarios; **Vicios Ocultos**, de parte de cinco (5) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios y Venta de Autos Nuevos; **Vicios en la Construcción**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Daños y Perjuicios**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Incumplimiento de Garantía**, 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 Trámites Inmobiliarios.

➤ Cuantía de las Demandas

Las cuantías de las demandas presentada ascienden a **B/. 663,390.94**. De esta cifra, B/. 180,359.20 corresponde a Incumplimiento de Contrato; B/. 329,890.00 corresponde a Vicios Ocultos; B/. 42,800.00 corresponde a Vicios en la Construcción; B/. 108,936.80 corresponde a Daños y Perjuicios; B/. 0.00 corresponde a Incumplimiento de Garantía; B/. 1,404.94 corresponde a Devolución de Dinero.

7. Audiencias y Prácticas de Prueba.

- El **5 de Mayo** a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Tulio Adrián Peña vs. Autos Talia.

- El **7de Mayo** a las 8:30 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Octavo de Circuito Civil, cuyas partes son: Georgina Álvarez vs. Bernardo González.
- El **8 de Mayo** a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Enrique Betancurth vs. Ricardo Pérez, S. A.
- El **12 de Mayo** , Presentación de Dictamen Pericial, programado en el Juzgado Octavo de Circuito Civil, cuyas partes son: Luis Carlos Arosemena vs. Grupo Q.
- El **12 de Mayo** a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Zully Moreno vs. Inversiones Dinalfra.
- El **20 de Mayo** a las 9:00 a.m., Audiencia, programada en el Juzgado de Colón, cuyas partes son: Berca Smith vs. Desarrollo Espinar.
- El **20 de Mayo** a las 9:00 A.M., Ratificación, programada en el Juzgado Octavo de Circuito Civil, cuyas partes son: Luis Carlos Arosemena vs. Grupo Q.
- El **20 de Mayo** a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Vilma Calderón vs. Grupo Sílabas.
- El **20 de Mayo** a las 2:30 P.M., Audiencia, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Luis Barría Moscoso vs. Sílabas Motors.
- El **21 de Mayo** a las 2:30 P.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Adriana Alvarado vs. Econoplade, S. A.
- El **25 de Mayo** a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Zully Moreno vs. Inversiones Dynalfra.
- El **25 de Mayo** a las 2:30 P.M., Audiencia, programada en el Juzgado Octavo de Circuito Civil, cuyas partes son: Georgina Álvarez vs. Bernardo González.
- El **26 de Mayo** a las 9:00 A.M., Ratificación, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Luis Barría Moscoso vs. Sílabas Motors.
- El **26 de Mayo** a las 2:30 P.M., Audiencia, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Sixta González vs. SKT.
- El **27 de Mayo** a las 9:00 A.M., Inspección Ocular, programada en la Residencia de la consumidora, cuyas partes son: Adriana Alvarado vs. Econoplade.
- El **27 de Mayo** a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Francisca Osas vs. Dilinter.

- El **28 de Mayo** a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Vilma Calderón vs. Grupo Sílabas.
- El **29 de Mayo** a las 8:30 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Lia Ballesteros vs. Grupo Sílabas.

8. Otras Actividades

Entre las actividades en las cuales se participó en el mes Mayo tenemos:

- Capacitación Aspectos Teóricos y Aplicación de la Normativa de Protección al Consumidor, Lugar: Hotel Riande Continental, los días 4, 5, 6, 7, 8 y 9 de Mayo de 2009, en el cual asistieron Licdo. Leonardo Bedoya, Licdo. Ramón De La O Fernández, Licda. Yolanda Jiménez y Licda. Ana Sofía Vega.
- Programa “Cuida Tu Bolsillo” Lugar: SER TV, los días 7 y 12 de Mayo de 2009, el cual asistió Rosa Quiroz.
- Diligencia Judicial (Audiencia de consumidora Berca Smith vs. Desarrollo Espinar), Lugar: Provincia de Colón, el día 20 de Mayo de 2009, en el cual asistió Lic. Ramón De La O Fernández.

Nota:

En apoyo al Departamento de Investigación, la Defensoría de Oficio tramitó la salida de **16** expedientes (historial de crédito, jubilados y publicidad): que fueron enviados para revisión de 1era. y 2da. instancia.

Hay **51** expedientes con proyectos de 1era. instancia y **32** expedientes con proyectos de 2da. instancia que están siendo revisados por el jefe del departamento para luego ser remitidos a sus respectivos departamentos.

Por parte del Departamento de Decisión de Queja se recibieron **6** expedientes (Apelaciones) en este mes, se le dio salida para trámite a **17** expedientes para revisión de la Dirección Nacional.