



Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

Defensoría de Oficio

INFORME MENSUAL

Desde 1 de Marzo hasta 31 de Marzo de 2009

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

1. Recepción de quejas administrativas

En el mes de Marzo recibimos **37** quejas administrativas provenientes del Departamento de Conciliación.

2. Devolución de quejas administrativas

En Marzo 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 **(1)**, Acuerdo Extrajudicial **(6)**, Acuerdo Judicial **(2)**, Abandonos **(5)**, Desistimiento **(3)**, Informe y Cierre **(3)**.

3. Quejas administrativas pendientes de asesoría legal

A la fecha, siguen pendientes **169** 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 **79** asesorías (telefónicas y presenciales) a consumidores respecto a diferentes temas en el mes de Marzo.

5. Proyectos de Demandas

Existieron trece (**13**) proyectos de demandas que fueron preparados en este mes.

Los temas relacionados a los proyectos de demandas son: **Incumplimiento de Contrato**, de parte de cuatro (4) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios y Otros; **Vicios en la Construcción**, de parte de dos (2) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios; **Devolución de Dinero / Cambio de Auto**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a la Venta de Autos Nuevos; **Devolución de Dinero**, de parte de dos (2) agentes económicos que se dedican a Trámites Inmobiliarios y a la Venta de Autos Nuevos; **Incumplimiento de Contrato y Cláusulas Abusivas**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios; **Vicios Ocultos**, 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 Contrato e Incumplimiento de Garantía**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Trámites Inmobiliarios.

➤ Cuantía de los Proyectos de Demanda

La cuantía de los proyectos de demandas ascienden a **B/. 177,498.94**. De esta cifra, B/. 3,799.00 corresponde a Incumplimiento de Contrato; B/. 67,795.00 corresponde a Vicios en la Construcción, B/. 14,000.00 corresponde a Devolución de

Dinero / Cambio de Auto; B/. ,904.94 corresponde a Devolución de Dinero; B/. 0.00 corresponde a Incumplimiento de Contrato y Cláusulas Abusivas; B/. 0.00 corresponde a Vicios Ocultos; B/. 90,000.00 corresponde a Daños y Perjuicios; B/. Incumplimiento de Contrato e Incumplimiento de Garantía.

6. Demandas

En este mes se presentaron tres **(6)** demandas.

Los temas relacionados a estas demandas son : **Cláusulas Abusivas**, de parte de un (1) agente económico que se dedica a Servicios Vacacionales; **Vicios en la Construcción**, 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 la Venta de Autos Nuevos; **Devolución de Dinero**, de parte de dos (2) agentes económicos que se dedican a la Venta de Autos Nuevos y Ventas de Autos de Segunda; **Incumplimiento de Contrato / Cláusulas Abusivas**, 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/. 98,939.30**. De esta cifra, B/. 11,800.00 corresponde a Cláusulas Abusivas; B/. 60,111.40 corresponde a Vicios en la Construcción; B/. 6,927.90 corresponde a Incumplimiento de Garantía; B/. 20,100.00 corresponde a Devolución de Dinero; B/. 0.00 corresponde a Incumplimiento de Contrato / Cláusulas Abusivas.

7. Audiencias y Prácticas de Prueba.

- El **3 de Marzo** a las 9:00 A.M., Interrogatorio de Peritos, Alegatos de Conclusión, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: María Tason vs. Motores Japoneses.
- El **3 de Marzo** a las 10:00 A.M., Mediación, programada en el Edificio 723, cuyas partes son: Giovanni Ortega vs. Taller de Servicios Larosch.

- El **3 de Marzo** a las 10:00 A.M., Mediación, programada en Centro de Mediación, cuyas partes son: Luis Carlos Arosemena vs. Grupo Q.
- El **3 de Marzo** a las 3:00 P.M., Audiencia, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Luis Barría Moscoso vs. Grupo Sílabá, S. A.
- El **5 de Marzo** a las 8:30 A.M., Audiencia de Alegatos, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Fernando Enrique Ávila vs. PROCASA.
- El **6 de Marzo** a las 9:00 a.m., Ratificación de Peritos, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Jacqueline Chang vs. Grupo Sílabá.
- El **6 de Marzo** a las 9:00 A.M., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Enrique Betancurt vs. Ricardo Pérez, S. A.
- El **6 de Marzo** a las 2:30 P.M., Continuación de Mediación, programada en el Centro de Mediación, cuyas partes son: Fabio Couldson vs. Sol Melía.
- **11 de Marzo** a las 9:00 A.M., Audiencia de Fondo, programada en el Juzgado Octavo de Circuito Civil, cuyas partes son: David Pineda / Clorinda Cruz vs. Inmobiliaria Marosi.
- El **12 de Marzo** a las 9:00 A.M., Audiencia Preliminar, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Eneida Bravo vs. Parque del Recuerdo.
- El **17de Marzo** a las 10:00 A.M., Ratificación de Peritos, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Xiomara Batista vs. Ricardo Pérez, S. A..
- El **17 de Marzo** a las 2:30 P.M., Audiencia Preliminar, programada el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Giselle Mellington vs. Lotes y Urbanismos.
- El **19 de Marzo** a las 9:30 a.m., Inspección Ocular, programada en Casa de la consumidora, cuyas partes son: David Pineda / Clorinda Cruz vs. Inmobiliaria Marosi.

- El **26 de Marzo** a las 10:00 A.M., Presentación de Alegatos, programada en el Juzgado Noveno de Circuito Civil, cuyas partes son: Edgar Raúl Lima vs. Chame International.
- El **27 de Marzo** a las 8:30 A.M., Audiencia Ordinaria, programada en el Juzgado Octavo de Circuito Civil, cuyas partes son: Fabio Couldson vs. Sol Melía.
- El **31 de Marzo** a las 9:00 a.m., Audiencia, programada en el Juzgado Séptimo Municipal, cuyas partes son: Belkis Jiménez vs. Empresas Melo.

8. Otras Actividades

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

- Volanteo del Día Internacional del Consumidor. "Lugar: Albrook Mall, el día 14 de Marzo de 2009, el cual asistió la Lic. Yolanda Jiménez.
- Programa "Cuida Tu Bolsillo" Lugar: SER TV, el día 24 de Enero de 2009, el cual asistió Rosa Quiroz.
- Reunión Informativa de lo del SCORE de APC, el día 25 de Marzo de 2009, en el cual asistieron Lic. Rolando Guerrero y Lic. Yolanda Jiménez.
- Consultas por consumidores vía E-mail. Tema: Inmobiliarias, el día 27 de Marzo de 2009, el cual fue asistida por el Lic. Leonardo Bedoya.

Nota:

En apoyo al Departamento de Investigación, la Defensoría de Oficio tuvo el ingreso de **97** expedientes (historial de crédito, jubilados y publicidad) de los cuales se les dio salida con resolución a **34** expedientes, y a **18** expedientes para asuntos varios (corrección de nota enviada al agente económico, notificación de consumidores, notificación de APC, desacato), lo cual da un total de **52** expedientes que salieron durante el mes de Marzo de 2009.

Por parte del Departamento de Decisión de Queja se recibieron **11** expedientes (Apelaciones) en este mes, se le dio salida para trámite a **4** expedientes para revisión de la Dirección Nacional y **2** expedientes remitidos a los Asistentes del Administrador, lo cual da un total de **6** expedientes enviados.