



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio**

Febrero, 2015



Marzo, 2015

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación al Departamento de Defensoría de Oficio

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
CLÁUSULAS ABUSIVAS	11	26,2	2.725,3	29.977,80
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	21,4	24.652,1	221.868,84
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	21,4	20.398,2	183.583,97
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	7,1	21.066,4	63.199,25
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	4,8	159.345,0	318.690,00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	4,8	46.275,0	92.550,00
VICIOS OCULTOS	2	4,8	63.918,0	127.836,00
CUSTODIA DE BIENES	1	2,4	11.400,0	11.400,00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	2,4	0,0	0,00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,4	5.000,0	5.000,00
COBRO INDEBIDO	1	2,4	5.000,0	5.000,00
TOTALES	42	100,0	25.216,8	1.059.105,86

Fuente: ACODECO

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio
NACIONAL**

Período: Enero - Febrero 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	13	22,8	35.329,74	459.286,68
DESISTIMIENTO	9	15,8	34.076,26	306.686,37
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	9	15,8	11.129,24	100.163,19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	8	14,0	56.205,51	449.644,11
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	7,0	47.551,31	190.205,25
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	7,0	69.242,75	276.971,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	5,3	35.683,33	107.050,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	3,5	37.018,34	74.036,67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	3,5	47.007,94	94.015,88
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	1,8	18.500,00	18.500,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	1,8	43.000,00	43.000,00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1,8	854,93	854,93
TOTALES	57	100,0	37.200,25	2.120.414,08

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-03-15. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Motivos y Cuantía

Período: Enero - Febrero 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	77.682,08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	278.551,00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	129.188,46
TOTALES	11	485.421,54

Fuente: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Actividades y Cuantía

Período: Enero - Febrero 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	5	407.739,46
AGENCIA DE AUTOS	4	68.452,08
HOTELES O PLANES VACACIONALES	1	3.850,00
VENTA DE AUTOS USADOS	1	5.380,00
TOTAL	11	485.421,54

FUENTE: ACODECO

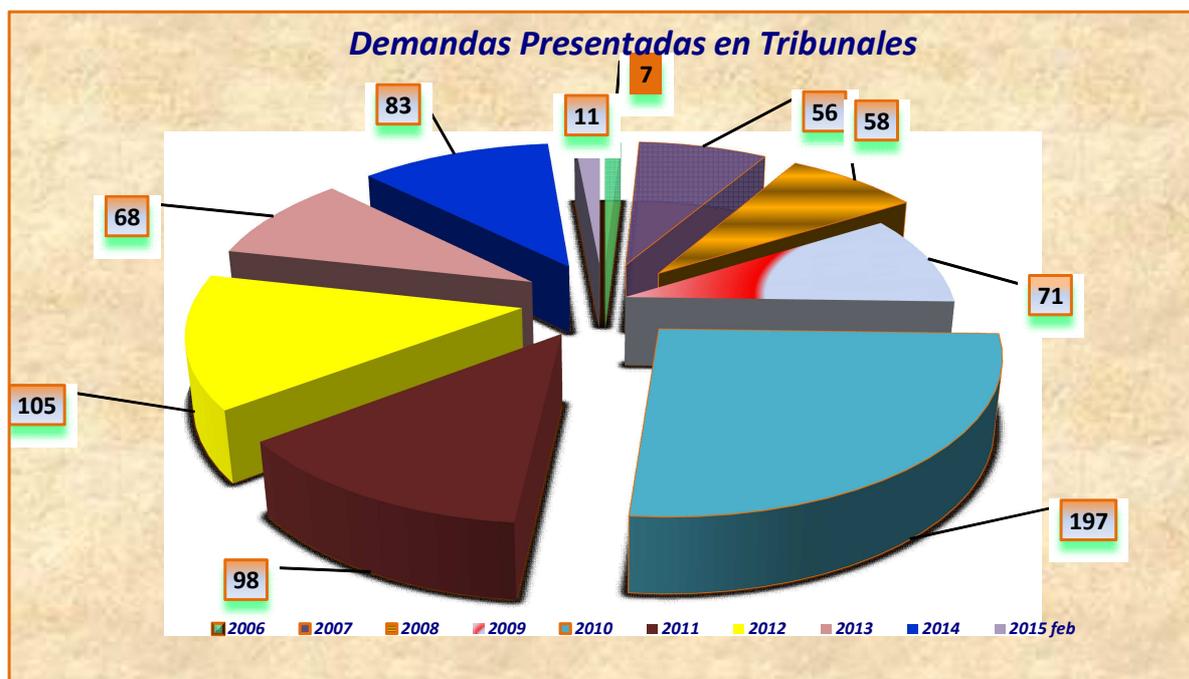
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2015(Febrero)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0,9	...
2007	56	7,4	1.162.188,01
2008	58	7,7	1.165.958,76
2009	71	9,4	3.177.387,81
2010	197	26,1	11.574.589,66
2011	98	13,0	4.265.056,02
2012	105	13,9	4.552.121,01
2013	68	9,0	3.037.107,83
2014	83	11,0	2.925.140,26
2015 feb	11	1,5	485.421,54
TOTAL	754	100,0	32.344.970,90

NOTA: A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO