



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

**REPORTE ESTADÍSTICO DE  
CASOS RECIBIDOS Y RESUELTOS  
Departamento de Defensoría de Oficio**

**Diciembre 2013**



**Enero, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	114	34.7	22,211.6	2,532,126.11
ACLARACIÓN DE CONTRATO	40	12.2	80,851.8	3,234,071.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	40	12.2	46,937.5	1,877,499.42
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	37	11.2	5,449.5	201,633.15
VICIOS OCULTOS	30	9.1	55,115.2	1,653,455.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	28	8.5	38,774.9	1,085,697.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	15	4.6	32,622.9	489,343.07
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	3.6	4,723.3	56,679.16
DAÑOS Y PERJUICIOS	3	0.9	11,407.0	34,221.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.9	12,547.5	37,642.51
CUSTODIA DE BIENES	2	0.6	4,942.2	9,884.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.6	37,879.9	75,759.89
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	0.3	56,900.0	56,900.00
COBRO INDEBIDO	1	0.3	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.3	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>329</b>	<b>100.0</b>	<b>34,885.8</b>	<b>11,477,413.29</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	144	27.5	29,553.39	4,255,687.92
DESISTIMIENTO	111	21.2	20,944.60	2,324,850.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	71	13.6	24,011.60	1,704,823.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	37	7.1	20,129.97	744,808.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	35	6.7	40,370.42	1,412,964.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	31	5.9	44,163.00	1,369,052.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	5.5	39,150.62	1,135,368.03
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	25	4.8	28,983.98	724,599.42
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	12	2.3	35,428.25	425,139.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	7	1.3	7,831.93	54,823.50
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.1	42,035.99	252,215.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.0	31,120.26	155,601.30
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.4	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.4	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.4	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>523</b>	<b>100.0</b>	<b>28,273.18</b>	<b>14,786,875.49</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-01-14.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, 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 - Diciembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	20	912,165.21
ACLARACIÓN DE CONTRATO	14	1,131,112.51
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	428,171.81
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	9	56,894.55
VICIOS OCULTOS	7	188,753.34
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	76,264.75
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	3	234,033.51
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>69</b>	<b>3,094,007.83</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Diciembre 2013**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	32	1,833,217.27
AGENCIA DE AUTOS	17	422,648.79
HOTELES O PLANES VACACIONALES	6	46,876.70
VENTAS DE AUTOS USADOS	5	37,348.57
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
BIENES Y RAICES	2	56,900.00
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
TRANSPORTE (Fletes o similares)	1	15,000.00
MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>3,094,007.83</b>

FUENTE: ACODECO

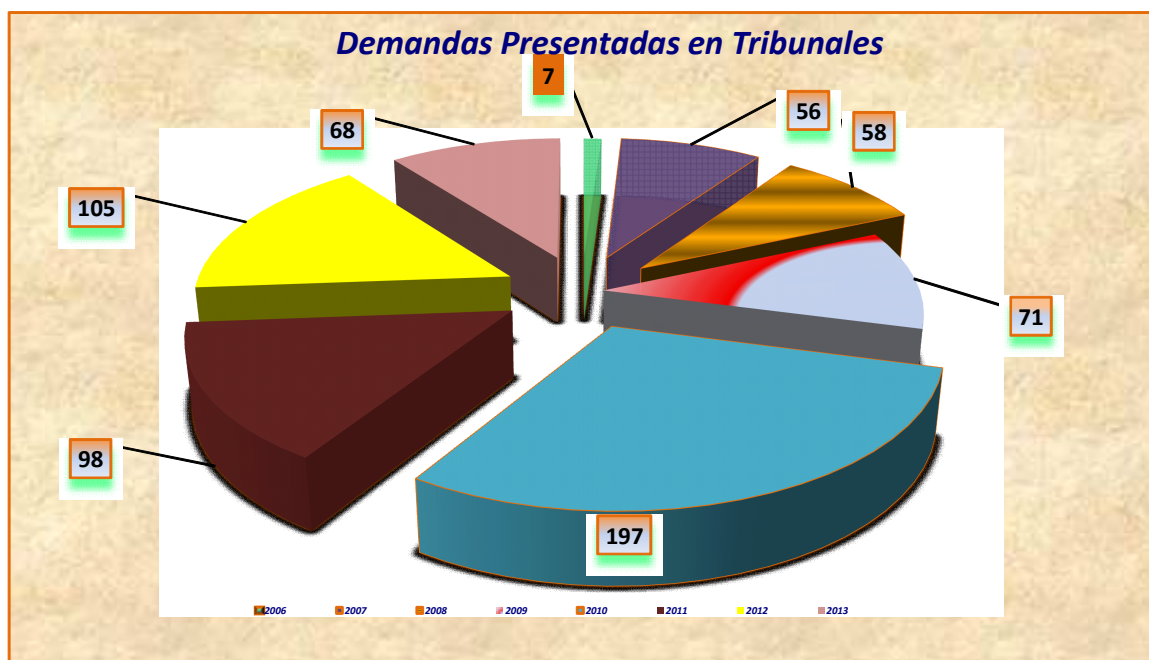
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2013**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.5	1,162,188.01
2008	58	8.8	1,165,958.76
2009	71	10.8	3,177,387.81
2010	197	29.8	11,574,589.66
2011	98	14.8	4,265,056.02
2012	105	15.9	4,552,121.01
2013	68	10.3	3,037,107.83
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>	<b>100.0</b>	<b>28,934,409.10</b>

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

**FUENTE: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**