



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

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

Octubre , 2015



Noviembre, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	71	27.2	17,958.9	1,275,081.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	56	21.5	74,934.8	4,196,348.51
CLÁUSULAS ABUSIVAS	41	15.7	17,768.7	728,516.36
COBRO INDEBIDO	17	6.5	7,009.7	119,164.31
VICIOS OCULTOS	16	6.1	46,294.3	740,708.14
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	15	5.7	5,700.3	85,504.16
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	5.4	18,828.7	263,601.66
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	13	5.0	53,236.5	692,074.68
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	3.1	68,886.0	551,088.12
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	1.5	130,002.1	520,008.43
CUSTODIA DE BIENES	3	1.1	7,328.6	21,985.90
VENTA ENGAÑOSA	2	0.8	16,495.0	32,990.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	127,500.0	127,500.00
TOTALES	261	100.0	35,841.3	9,354,571.40

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	88	23.8	24,670.15	2,170,973.48
ABANDONO	78	21.1	31,698.63	2,472,493.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	14.1	14,452.08	751,507.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	39	10.5	21,413.37	835,121.41
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	37	10.0	46,484.99	1,719,944.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	22	5.9	48,688.47	1,071,146.38
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	4.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.4	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.9	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.4	46,299.33	231,496.67
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.4	19,410.11	97,050.53
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.1	29,128.97	116,515.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.1	4,586.43	18,345.71
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.3	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	370	100.0	29,055.85	10,750,663.80

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

Quejas no Conciliadas sin Efectos para el Consumidor en el Departamento de Conciliación

ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	95	24.4	29,769.54	2,828,105.91
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	281	72.2	35,390.13	9,944,627.90
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.0	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	9	2.3	5,401.60	48,614.36
TOTALES	389	100.0	33,244.5	12,932,094.36

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	467,058.88
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	827,298.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	14	256,835.31
VICIOS OCULTOS	5	262,322.94
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	16,173.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	136,500.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	131,350.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	7,662.00
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
TOTALES	66	2,149,200.43

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2015

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIA	36	1,745,209.44
AGENCIA DE AUTO	12	234,799.07
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	8	25,809.17
VENTA DE AUTOS USADOS	4	113,780.93
CLINICAS	1	7,662.00
CONSTRUCTORAS	1	1,206.00
ELECTRODOMESTICOS	1	3,423.98
HERRERIAS	1	7,940.00
FABRICA DE MUEBLES	1	4,369.84
VENTA DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	66	2,149,200.43

FUENTE: ACODECO

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

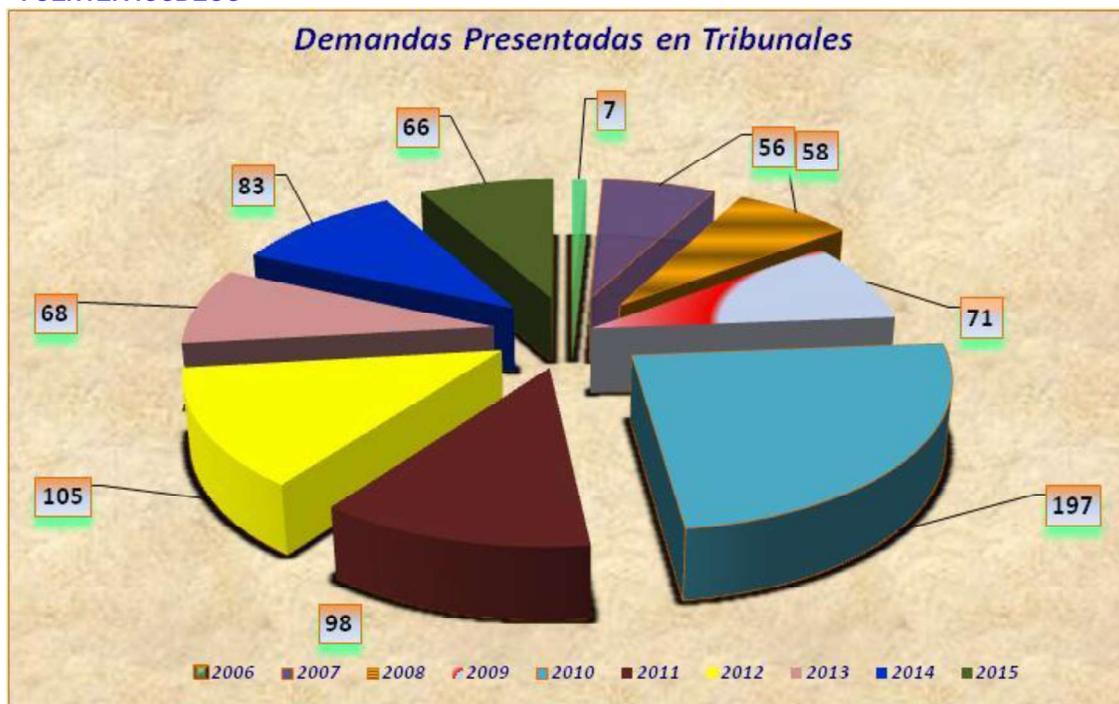
AÑO: 2006 - 2015 (octubre)

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2015

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	6.9	1,162,188.01
2008	58	7.2	1,165,958.76
2009	71	8.8	3,177,387.81
2010	197	24.4	11,574,589.66
2011	98	12.1	4,265,056.02
2012	105	13.0	4,552,121.01
2013	68	8.4	3,037,107.83
2014	83	10.3	2,925,140.26
2015	66	8.2	2,149,200.43
TOTAL	809	100.0	34,008,749.79

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO