



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

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

Noviembre , 2015



Diciembre, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	85	28.5	17,362.1	1,475,782.72
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	66	22.1	69,201.3	4,567,289.02
CLÁUSULAS ABUSIVAS	43	14.4	17,075.0	734,225.61
COBRO INDEBIDO	20	6.7	6,515.8	130,315.83
VICIOS OCULTOS	18	6.0	45,137.0	812,465.14
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	17	5.7	5,388.8	91,609.56
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	15	5.0	17,838.2	267,572.46
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	4.7	66,716.0	934,024.68
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	2.7	68,886.0	551,088.12
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	5	1.7	123,201.7	616,008.43
CUSTODIA DE BIENES	3	1.0	7,328.6	21,985.90
VENTA ENGAÑOSA	2	0.7	16,495.0	32,990.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.3	12,000.0	12,000.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.3	127,500.0	127,500.00
TOTALES	298	100.0	34,815.0	10,374,857.47

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
DESISTIMIENTO	101	24.4	22,606.59	2,283,265.66
ABANDONO	83	20.0	30,867.19	2,561,976.52
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	55	13.3	13,980.31	768,916.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	47	11.4	22,890.67	1,075,861.51
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	47	11.4	40,164.73	1,887,742.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	5.8	45,405.68	1,089,736.21
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	4.3	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.2	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.7	51,516.68	360,616.75
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	7	1.7	14,923.84	104,466.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.2	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.2	26,431.74	132,158.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.0	29,128.97	116,515.88
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.2	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	23,077.96	23,077.96
TOTALES	414	100.0	27,821.75	11,518,205.23

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	106	23.8	32,504.16	3,445,440.84
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	320	71.9	34,633.50	11,082,719.31
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	5	1.1	28,149.24	140,746.19
ILOCALIZABLE	14	3.1	17,909.84	250,737.70
TOTALES	445	100.0	33,527.3	14,919,644.04

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	20	489,558.88
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	18	840,798.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	16	352,535.31
VICIOS OCULTOS	5	262,322.94
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	148,703.79
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	16,173.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	136,500.00
COBRO INDEBIDO	1	4,390.60
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	7,662.00
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
TOTALES	74	2,302,644.82

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	40	1,854,465.83
AGENCIA DE AUTOS	14	270,799.07
HOTELES O PLANES VACACIONALES	9	27,509.17
VENTA DE AUTOS USADOS	4	113,780.93
AGENCIA DE VIAJES	1	6,488.00
CLÍNICAS	1	7,662.00
CONSTRUCTORAS	1	1,206.00
ELECTRODOMÉSTICOS	1	3,423.98
HERRERIAS	1	7,940.00
FBRICA DE MUEBLES	1	4,369.84
VENTAS DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	74	2,302,644.82

FUENTE: ACODECO

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

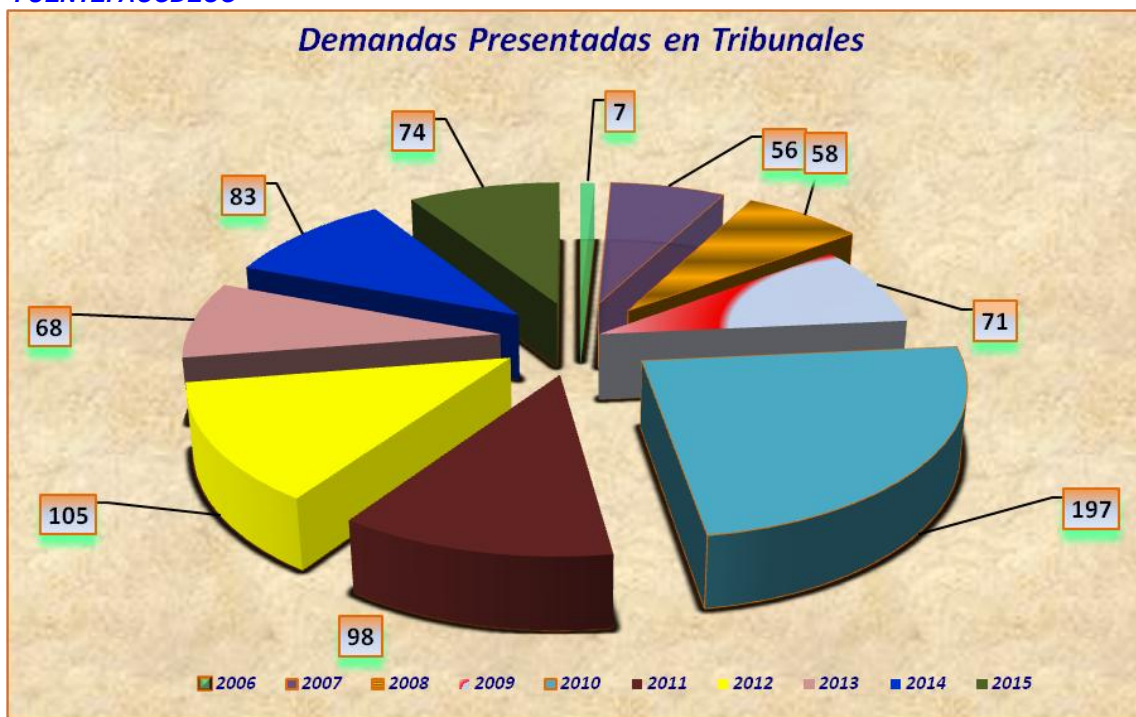
AÑO: 2006 - 2015 (noviembre)

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	6.9	1,162,188.01
2008	58	7.1	1,165,958.76
2009	71	8.7	3,177,387.81
2010	197	24.1	11,574,589.66
2011	98	12.0	4,265,056.02
2012	105	12.9	4,552,121.01
2013	68	8.3	3,037,107.83
2014	83	10.2	2,925,140.26
2015	74	9.1	2,302,644.82
TOTAL	817	100.0	34,162,194.18

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO