



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

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

Septiembre , 2015



Octubre, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	63	26.9	18,560.3	1,169,296.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	53	22.6	75,980.2	4,026,948.51
CLÁUSULAS ABUSIVAS	38	16.2	18,587.1	706,311.07
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	6.0	18,828.7	263,601.66
VICIOS OCULTOS	13	5.6	49,965.9	649,556.19
COBRO INDEBIDO	13	5.6	5,527.4	71,855.86
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	5.1	57,348.3	688,179.18
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.3	5,817.8	58,177.64
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	3.4	68,886.0	551,088.12
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	1.7	130,002.1	520,008.43
CUSTODIA DE BIENES	3	1.3	7,328.6	21,985.90
VENTA ENGAÑOSA	2	0.9	16,495.0	32,990.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	127,500.0	127,500.00
TOTALES	234	100.0	37,980.8	8,887,498.69

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	74	21.8	33,086.68	2,448,414.43
DESISTIMIENTO	71	20.9	24,881.65	1,766,596.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	15.3	14,452.08	751,507.92
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	35	10.3	48,335.48	1,691,741.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	32	9.4	22,691.43	726,125.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	22	6.5	48,688.47	1,071,146.38
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	5.3	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.7	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	2.1	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.5	46,299.33	231,496.67
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.5	19,410.11	97,050.53
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	1.2	29,128.97	116,515.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.2	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
TOTALES	339	100.0	30,030.41	10,180,309.91

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	84	23.9	26,658.98	2,239,353.96
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	254	72.4	37,313.21	9,477,555.19
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.1	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	9	2.6	5,401.60	48,614.36
TOTALES	351	100.0	33,835.5	11,876,269.70

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	406,139.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	824,398.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	13	255,936.31
VICIOS OCULTOS	5	262,322.94
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	8,173.00
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	59	2,076,482.46

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIA	34	1,738,309.44
AGENCIA DE AUTO	10	177,304.08
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	6	20,910.17
VENTA DE AUTOS USADOS	4	113,780.93
CLÍNICAS	1	7,662.00
CONSTRUCTORAS	1	1,206.00
HERRERIAS	1	7,940.00
FÁBRICA DE MUEBLES	1	4,369.84
VENTAS DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	59	2,076,482.46

FUENTE: ACODECO

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

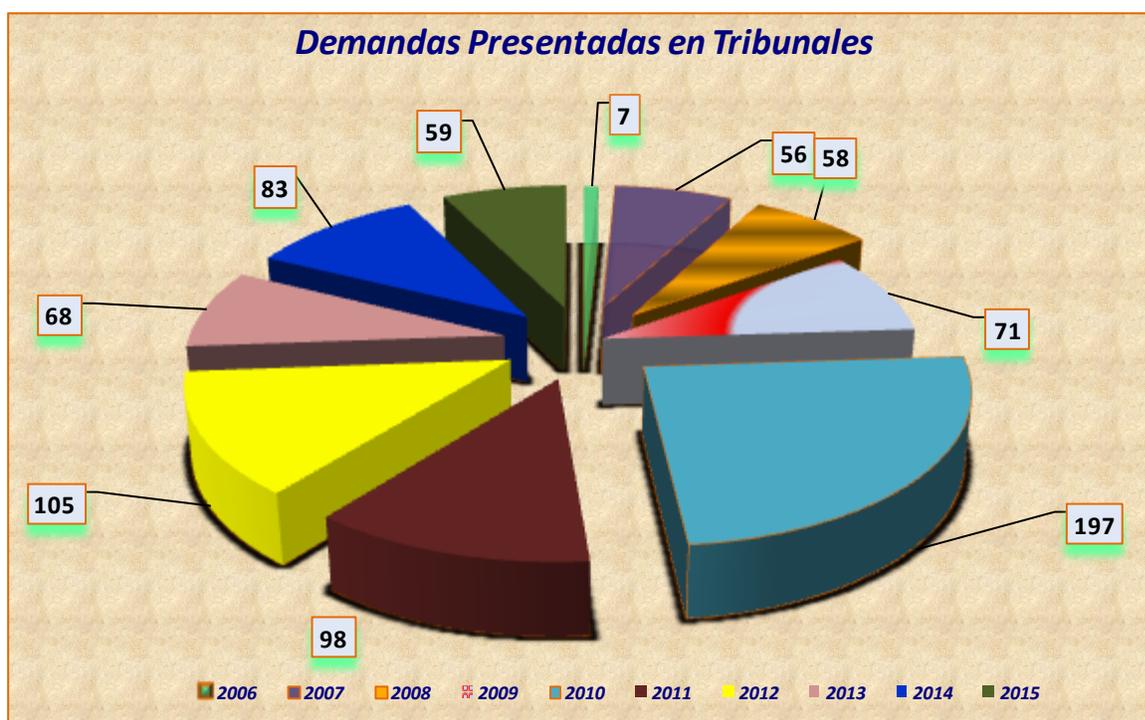
AÑO: 2006 - 2015 (septiembre)

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2015

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.0	1,162,188.01
2008	58	7.2	1,165,958.76
2009	71	8.9	3,177,387.81
2010	197	24.6	11,574,589.66
2011	98	12.2	4,265,056.02
2012	105	13.1	4,552,121.01
2013	68	8.5	3,037,107.83
2014	83	10.3	2,925,140.26
2015	59	7.4	2,076,482.46
TOTAL	802	100.0	33,936,031.82

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO