



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

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

Mayo, 2015



Junio, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	33	28.4	81,083.3	2,675,747.59
CLÁUSULAS ABUSIVAS	26	22.4	15,698.8	408,169.27
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	23	19.8	25,290.4	581,679.93
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	5.2	57,577.5	345,465.20
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	5.2	62,233.5	373,401.12
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	6	5.2	12,466.4	74,798.25
VICIOS OCULTOS	4	3.4	43,822.7	175,290.71
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	3.4	7,759.0	31,036.14
COBRO INDEBIDO	3	2.6	4,063.5	12,190.60
CUSTODIA DE BIENES	2	1.7	8,744.2	17,488.30
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.9	127,500.0	127,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.9	0.0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.9	5,000.0	5,000.00
TOTALES	116	100.0	41,618.7	4,827,767.11

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	36	21.4	44,714.82	1,609,733.49
DESISTIMIENTO	33	19.6	35,728.85	1,179,052.01
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	31	18.5	13,494.80	418,338.78
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	17	10.1	60,463.99	1,027,887.86
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	7.1	46,853.89	562,246.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	10	6.0	28,378.03	283,780.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	8	4.8	24,207.65	193,661.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	3.0	62,023.55	310,117.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	4	2.4	29,825.00	119,300.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	2.4	4,586.43	18,345.71
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.8	42,645.56	127,936.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.8	31,338.63	94,015.88
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.6	23,077.96	23,077.96
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	0.6	854.93	854.93
TOTALES	168	100.0	35,525.89	5,968,349.17

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-06-15. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	233,486.98
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	146,043.84
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	418,028.17
VICIOS OCULTOS	2	97,522.94
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	1	4,173.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	3,750.00
TOTALES	28	947,004.93

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIA	13	796,222.68
AGENCIA DE AUTO	6	111,552.08
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	6	20,910.17
HERRERIAS	1	7,940.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	1	5,380.00
VENTAS DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	28	947,004.93

FUENTE: ACODECO

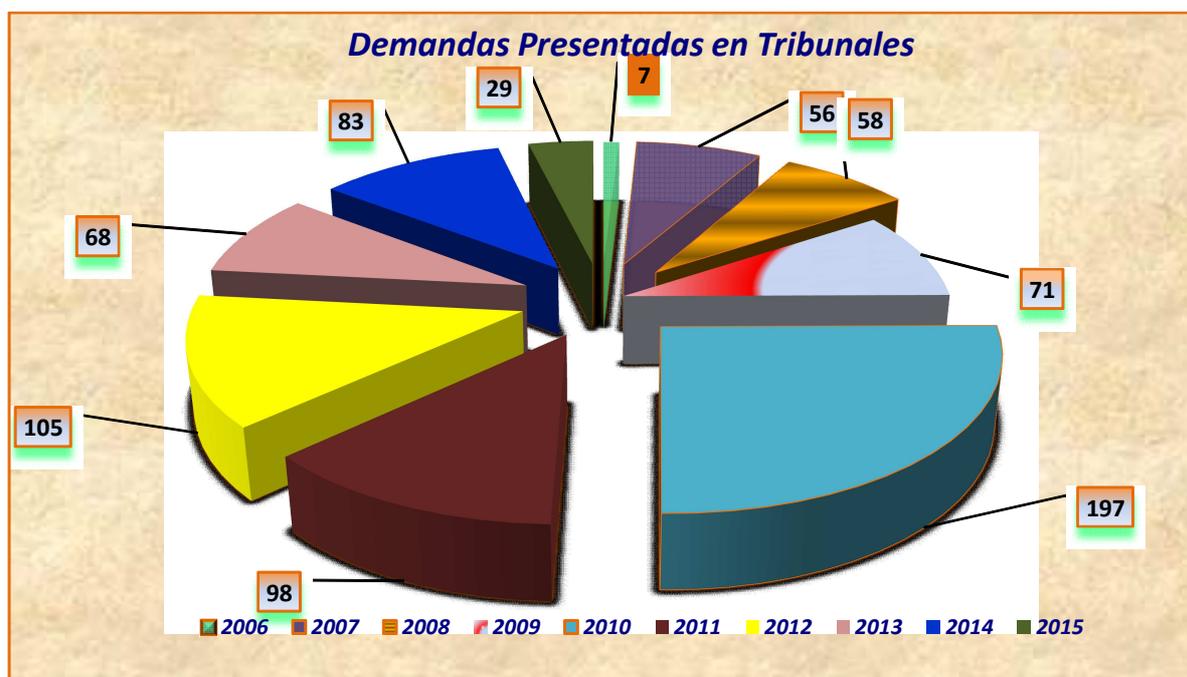
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2015(mayo)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.3	1,162,188.01
2008	58	7.5	1,165,958.76
2009	71	9.2	3,177,387.81
2010	197	25.5	11,574,589.66
2011	98	12.7	4,265,056.02
2012	105	13.6	4,552,121.01
2013	68	8.8	3,037,107.83
2014	83	10.8	2,925,140.26
2015	29	3.8	1,039,582.82
TOTAL	772	100.0	32,899,132.18

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO