



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

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

**Diciembre 2012**



**Enero, 2013**

**Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación en el Departamento de Defensoría de Oficio**

*Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

<i>Período</i>	<i>Quejas Remitidas por Conciliación</i>	<i>Cuantía de Quejas Remitidas por Conciliación</i>
Oct-Dic 06	...	...
Ene-Dic 07®	187	5,864,558.13
Ene-Dic- 08	258	8,453,928.76
Ene-Dic-09 ®	337	14,655,159.40
Ene-Dic-10 ®	417	21,688,199.03
Ene-Dic-11®	400	20,221,407.95
Ene-Dic-12	279	12,589,145.22

® *Datos revisados.*

**Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio**

*Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06 ®	232	5,970,675.98
Ene-Dic 07 ®	434	12,310,081.78
Ene-Dic- 08 ®	406	14,927,552.45
Ene-Dic-09 ®	500	22,863,930.38
Ene-Dic-10 ®	560	24,596,162.10
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Dic-12	427	18,203,511.47

® *Datos revisados.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Diciembre 2012**

<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	103	36.9	35,326.1	3,638,584.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	51	18.3	60,845.4	3,103,114.48
ACLARACIÓN DE CONTRATO	37	13.3	95,768.6	3,543,438.16
VICIOS OCULTOS	25	9.0	50,196.6	1,254,915.10
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	21	7.5	25,534.5	536,225.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	15	5.4	20,084.7	301,270.92
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	3.6	9,718.2	97,181.53
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.2	2,098.5	12,591.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.7	21,500.0	43,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.7	11,559.7	23,119.30
COBRO INDEBIDO	2	0.7	6,250.0	12,500.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.4	3,325.0	3,325.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	6,000.0	6,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.4	10,580.0	10,580.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	3,300.0	3,299.99
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE C	1	0.4	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>279</b>	<b>100.0</b>	<b>45,122.4</b>	<b>12,589,145.22</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Diciembre 2012**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	92	21.5	32,847.80	3,021,997.27
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	78	18.3	37,332.57	2,911,940.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	44	10.3	39,632.78	1,743,842.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	44	10.3	29,709.51	1,307,218.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	36	8.4	78,543.84	2,827,578.16
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	24	5.6	71,855.92	1,724,541.96
DESISTIMIENTO	22	5.2	40,363.78	888,003.08
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	5.2	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	18	4.2	40,044.19	720,795.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.0	35,812.49	608,812.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.1	17,484.57	157,361.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	1.6	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	0.9	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.7	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.7	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.5	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.2	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	37,500.00	37,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>427</b>	<b>100.0</b>	<b>42,631.17</b>	<b>18,203,511.47</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 04-01-13. Estos datos se actualizan después del 31 de enero 2012.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Diciembre 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	30	30.3	1,076,907.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	27	27.3	1,527,597.99
VICIOS OCULTOS	16	16.2	915,355.12
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	8.1	588,559.25
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	5	5.1	142,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	3.0	27,409.63
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	3.0	29,100.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2.0	29,000.00
COBRO INDEBIDO	1	1.0	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.0	8,750.00
VENTA ENGAÑOSA	1	1.0	17,500.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	1.0	10,580.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.0	58,334.00
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100.0</b>	<b>4,434,093.95</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Diciembre 2012**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	51	51.5	3,428,151.86
AGENCIA DE AUTOS	22	22.2	453,219.28
VENTAS DE AUTOS USADOS	10	10.1	70,894.41
AGENCIA DE VIAJES	5	5.1	17,300.00
CONSTRUCTORAS	3	3.0	196,950.00
BIENES Y RAICES	3	3.0	108,864.00
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	2	2.0	8,915.00
INDUSTRIAL	1	1.0	29,000.00
REMODELACIÓN	1	1.0	115,000.00
OTROS	1	1.0	5,799.40
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100.0</b>	<b>4,434,093.95</b>

**FUENTE: ACODECO**

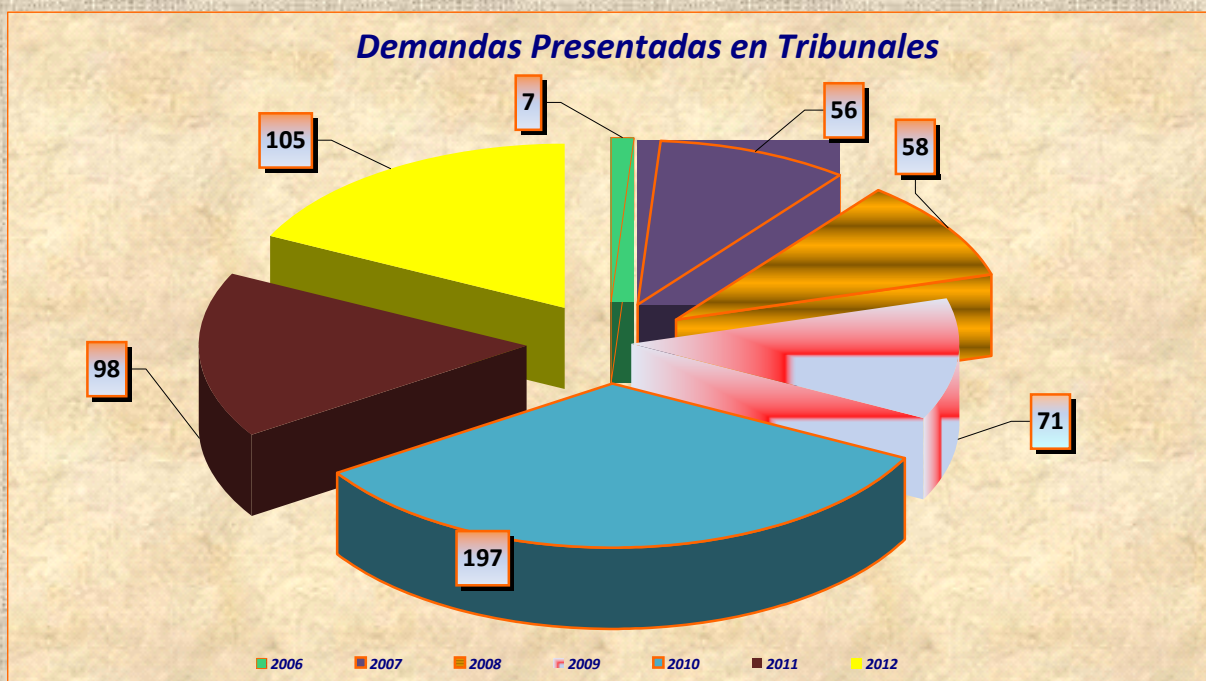
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2012**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.2	...
2007	56	9.5	1,162,188.01
2008	58	9.8	1,165,958.76
2009	71	12.0	3,177,387.81
2010	197	33.3	11,574,589.66
2011	98	16.6	4,265,056.02
2012	105	17.7	4,552,121.01
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>	<b>100.0</b>	<b>25,897,301.27</b>

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

**FUENTE: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**