



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

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

Enero, 2015



Febrero, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	31,6	3.988,0	23.927,80
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	31,6	22.139,0	132.833,97
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	15,8	24.232,6	72.697,94
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	5,3	70.000,0	70.000,00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	1	5,3	49.199,3	49.199,25
VENTA ENGAÑOSA	1	5,3	5.000,0	5.000,00
COBRO INDEBIDO	1	5,3	5.000,0	5.000,00
TOTALES	19	100,0	18.876,8	358.658,96

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	9	27,3	38.201,85	343.816,68
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	18,2	48.607,35	291.644,11
DESISTIMIENTO	4	12,1	57.659,22	230.636,86
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	12,1	6.761,18	27.044,73
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	6,1	47.375,00	94.750,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	2	6,1	90.677,63	181.355,25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	6,1	47.007,94	94.015,88
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	3,0	18.500,00	18.500,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	3,0	43.000,00	43.000,00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	3,0	32.536,67	32.536,67
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	3,0	5.000,00	5.000,00
TOTALES	33	100,0	41.281,82	1.362.300,18

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-02-15. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 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 - 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	127.424,46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	38.582,08
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	224.051,00
TOTALES	7	390.057,54

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	3	351.475,46
AGENCIA DE AUTOS	2	29.352,08
HOTELES O PLANES VACACIONALES	1	3.850,00
VENTAS DE AUTOS USADOS	1	5.380,00
TOTAL	7	390.057,54

FUENTE: ACODECO

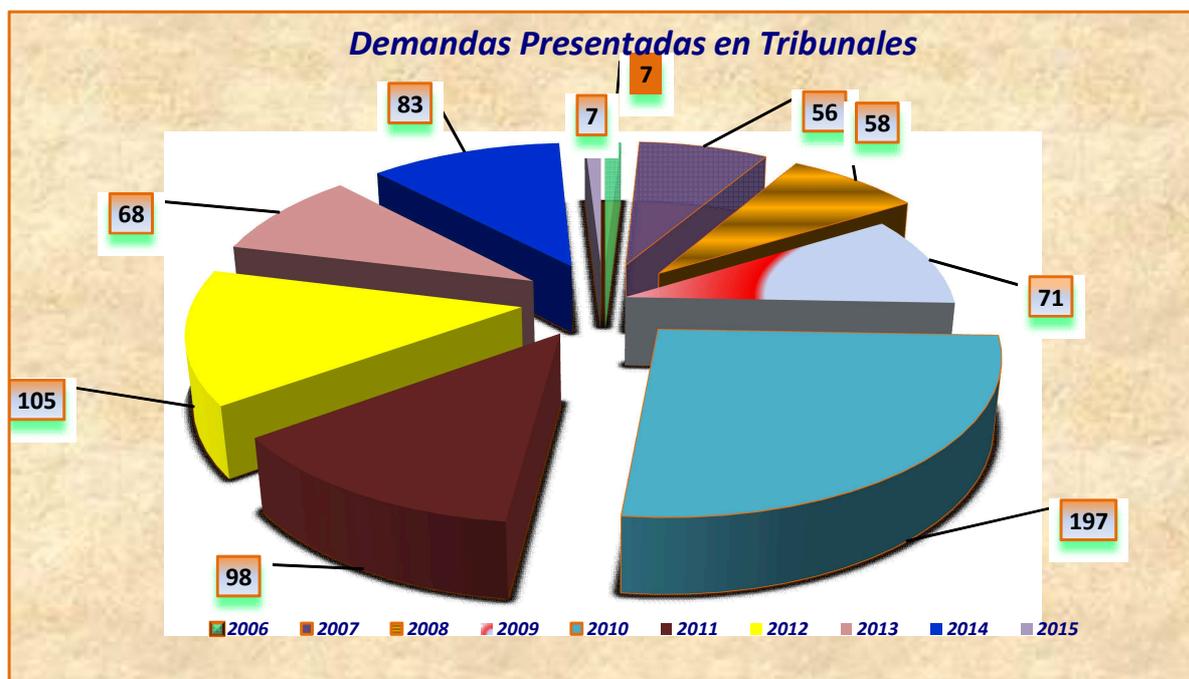
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2015

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0,9	...
2007	56	7,5	1.162.188,01
2008	58	7,7	1.165.958,76
2009	71	9,5	3.177.387,81
2010	197	26,3	11.574.589,66
2011	98	13,1	4.265.056,02
2012	105	14,0	4.552.121,01
2013	68	9,1	3.037.107,83
2014	83	11,1	2.925.140,26
2015	7	0,9	390.057,54
TOTAL	750	100,0	32.249.606,90

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO