



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

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

Octubre, 2014



Noviembre, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2014

| MOTIVOS | No. de Quejas | % de Quejas | Valor Promedio de Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 87 | 40.8 | 22,291.5 | 1,939,362.57 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 39 | 18.3 | 74,536.8 | 2,906,935.62 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 16 | 7.5 | 26,637.3 | 426,196.42 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 14 | 6.6 | 43,967.7 | 615,547.70 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 14 | 6.6 | 71,314.0 | 998,396.42 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 14 | 6.6 | 7,782.2 | 108,950.59 |
| VICIOS OCULTOS | 13 | 6.1 | 114,340.7 | 1,486,429.71 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 5 | 2.3 | 4,830.4 | 24,151.95 |
| COBRO INDEBIDO | 4 | 1.9 | 6,046.9 | 24,187.58 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 3 | 1.4 | 13,000.0 | 39,000.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 3 | 1.4 | 5,783.3 | 17,350.00 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 0.5 | 3,137.0 | 3,137.00 |
| TOTALES | 213 | 100.0 | 40,327.0 | 8,589,645.56 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2014

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|--|-------------------|-----------------|------------------------------|----------------------|
| ABANDONO | 81 | 24.5 | 48,256.47 | 3,908,773.76 |
| DESISTIMIENTO | 50 | 15.2 | 25,391.49 | 1,269,574.56 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 45 | 13.6 | 27,234.53 | 1,225,553.90 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 37 | 11.2 | 10,216.07 | 377,994.42 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 29 | 8.8 | 107,962.19 | 3,130,903.47 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 24 | 7.3 | 55,285.40 | 1,326,849.60 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 20 | 6.1 | 38,494.10 | 769,881.94 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 16 | 4.8 | 33,381.00 | 534,096.00 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 16 | 4.8 | 35,313.44 | 565,015.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 5 | 1.5 | 61,363.76 | 306,818.82 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 3 | 0.9 | 109,403.33 | 328,210.00 |
| ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 2 | 0.6 | 8,579.11 | 17,158.21 |
| DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN | 1 | 0.3 | 13,900.00 | 13,900.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 1 | 0.3 | 29,995.00 | 29,995.00 |
| TOTALES | 330 | 100.0 | 41,832.50 | 13,804,724.68 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 11-11-14. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, 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 - Octubre 2014

| MOTIVOS | DEMANDAS PRESENTADAS | |
|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (B/.) |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 25 | 704,914.29 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 9 | 74,605.35 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 8 | 319,173.65 |
| VICIOS OCULTOS | 5 | 747,771.40 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 5 | 369,077.50 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 4 | 132,274.18 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 5,258.20 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 1 | 4,478.78 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 2,544.28 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 2,700.00 |
| TOTALES | 60 | 2,362,797.63 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2014

| ACTIVIDADES | DEMANDAS | |
|---|-----------------------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (B/.) |
| INMOBILIARIA | 28 | 1,846,205.13 |
| AGENCIA DE AUTO | 17 | 317,578.36 |
| HOTELES O PLANES VACACIONALES | 4 | 12,186.00 |
| VENTA DE AUTOS USADOS | 4 | 47,150.00 |
| CONSTRUCTORAS | 1 | 90,500.00 |
| ELECTRODOMESTICOS | 1 | 2,700.00 |
| FERRETERIAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN | 1 | 2,544.28 |
| MUEBLERÍAS | 1 | 4,775.65 |
| REPUESTO PARA AUTOS | 1 | 22,000.00 |
| DISTRIBUIDORAS E IMPORTADORAS | 1 | 11,900.01 |
| UNIVERSIDAD | 1 | 5,258.20 |
| TOTAL | 60 | 2,362,797.63 |

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2014 (ene-oct)

| AÑOS | DEMANDAS PRESENTADAS | | |
|--------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | (%) | MONTO (B./) |
| 2006 | 7 | 1.0 | ... |
| 2007 | 56 | 7.8 | 1,162,188.01 |
| 2008 | 58 | 8.1 | 1,165,958.76 |
| 2009 | 71 | 9.9 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 27.4 | 11,574,589.66 |
| 2011 | 98 | 13.6 | 4,265,056.02 |
| 2012 | 105 | 14.6 | 4,552,121.01 |
| 2013 | 68 | 9.4 | 3,037,107.83 |
| 2014 | 60 | 8.3 | 2,362,797.63 |
| TOTAL | 720 | 100.0 | 31,297,206.73 |

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

FUENTE: ACODECO

