



**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

