



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

**REPORTE ESTADÍSTICO DE
CASOS RECIBIDOS Y RESUELTOS
Departamento de Defensoría de Oficio**

Junio 2013



Julio, 2013

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	61	37.7	26,442.2	1,612,975.06
ACLARACIÓN DE CONTRATO	26	16.0	67,492.3	1,754,800.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	10.5	38,947.6	662,108.50
VICIOS OCULTOS	15	9.3	52,968.0	794,520.09
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	8.0	5,589.2	72,660.04
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	6.2	32,303.6	323,036.08
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	8	4.9	15,625.2	125,001.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	4.9	5,220.9	41,766.94
VENTA ENGAÑOSA	2	1.2	17,549.1	35,098.23
COBRO INDEBIDO	1	0.6	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE C	1	0.6	0.0	0.00
TOTALES	162	100.0	34,286.8	5,554,467.03

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	67	25.8	29,712.39	1,990,730.27
DESISTIMIENTO	48	18.5	28,214.83	1,354,311.66
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	38	14.6	23,903.76	908,342.74
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	21	8.1	38,608.11	810,770.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	21	8.1	26,488.67	556,262.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	6.9	41,901.06	754,219.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	16	6.2	46,113.29	737,812.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	12	4.6	33,310.99	399,731.92
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.5	57,807.13	231,228.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.2	50,200.00	150,600.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.2	39,473.33	118,420.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	2	0.8	1,859.13	3,718.25
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.8	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.4	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.4	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.4	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	0.4	4,000.00	4,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	14,000.00	14,000.00
TOTALES	260	100.0	31,105.71	8,087,485.44

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-07-13. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11, 12; pero cerradas en el 2013, 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 - Junio 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	774,178.44
ACLARACIÓN DE CONTRATO	9	565,285.44
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	287,368.31
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	16,930.00
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
VICIOS OCULTOS	2	123,032.50
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
TOTALES	33	2,010,540.35

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	13	1,008,393.26
AGENCIA DE AUTOS	8	277,438.01
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
VENTAS DE AUTOS USADOS	3	28,792.58
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	13,900.00
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	33	2,010,540.35

FUENTE: ACODECO

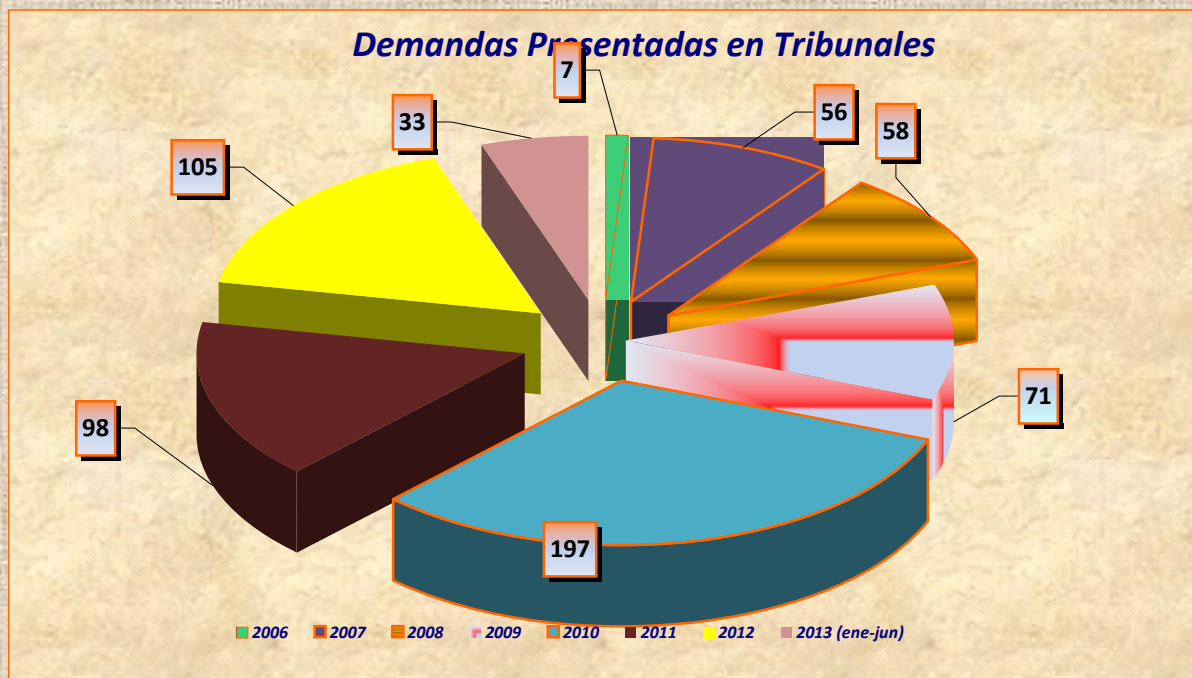
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013(junio)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	9.0	1,162,188.01
2008	58	9.3	1,165,958.76
2009	71	11.4	3,177,387.81
2010	197	31.5	11,574,589.66
2011	98	15.7	4,265,056.02
2012	105	16.8	4,552,121.01
2013 (ene-jun)	33	5.3	2,010,540.35
TOTAL	625	100.0	27,907,841.62

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO