



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

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

Noviembre, 2014



Diciembre, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	91	40.3	22,955.2	2,088,919.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	40	17.7	72,867.6	2,914,704.12
CLÁUSULAS ABUSIVAS	18	8.0	24,049.4	432,888.76
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	16	7.1	48,034.2	768,547.70
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	16	7.1	7,121.9	113,950.59
ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	6.6	71,026.4	1,065,396.42
VICIOS OCULTOS	14	6.2	106,772.4	1,494,813.71
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	2.2	4,830.4	24,151.95
COBRO INDEBIDO	4	1.8	6,046.9	24,187.58
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.3	13,000.0	39,000.00
VENTA ENGAÑOSA	3	1.3	5,783.3	17,350.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.4	3,137.0	3,137.00
TOTALES	226	100.0	39,765.7	8,987,047.38

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	83	23.8	48,424.39	4,019,224.76
DESISTIMIENTO	55	15.8	24,898.84	1,369,436.10
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	45	12.9	27,234.53	1,225,553.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	40	11.5	11,563.36	462,534.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	32	9.2	108,255.55	3,464,177.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	26	7.4	51,994.22	1,351,849.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	22	6.3	35,371.91	778,181.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.9	32,084.47	545,436.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.6	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.7	52,311.47	313,868.82
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	349	100.0	41,502.98	14,484,541.22

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-12-14. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 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 - Noviembre 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	28	721,143.29
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	403,658.37
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	11	87,079.73
VICIOS OCULTOS	6	831,020.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	434,077.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	133,524.18
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
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	87,000.00
TOTALES	73	2,712,484.73

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
Inmobiliarias	34	2,133,368.58
Agencia de autos	20	360,715.36
Hoteles o Planes Vacacionales	5	15,125.72
Venta de Autos Usados	4	47,150.00
Mueblerías	2	5,630.58
Constructoras	1	90,500.00
Electrodomésticos	1	2,700.00
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1	2,544.28
Repuestos para autos	1	22,000.00
Decoración	1	12,000.00
Distribuidoras e Importadoras	1	11,900.01
Universidad	1	5,258.20
Agencia de Motos	1	3,592.00
TOTAL	73	2,712,484.73

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2014 (ene-nov)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	1.0	...
2007	56	7.6	1,162,188.01
2008	58	7.9	1,165,958.76
2009	71	9.7	3,177,387.81
2010	197	26.9	11,574,589.66
2011	98	13.4	4,265,056.02
2012	105	14.3	4,552,121.01
2013	68	9.3	3,037,107.83
2014	73	10.0	2,712,484.73
TOTAL	733	100.0	31,646,893.83

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

FUENTE: ACODECO

