



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

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

Abril 2013



Mayo, 2013

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación en el Departamento de Defensoría de Oficio

Periodo: 2006 al 2013

<i>Período</i>	<i>Quejas Remitidas por Conciliación</i>	<i>Cuantía de Quejas Remitidas por Conciliación</i>
Oct-Dic 06
Ene-Dic 07®	187	5,864,558.13
Ene-Dic- 08	258	8,453,928.76
Ene-Dic-09 ®	337	14,655,159.40
Ene-Dic-10 ®	417	21,688,199.03
Ene-Dic-11®	400	20,221,407.95
Ene-Dic-12	279	12,589,145.22
Ene-Abr-13	109	3,957,912.84

® *Datos revisados.*

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Periodo: 2006 al 2013

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
May-Dic 06 ®	232	5,970,675.98
Ene-Dic 07 ®	434	12,310,081.78
Ene-Dic- 08 ®	406	14,927,552.45
Ene-Dic-09 ®	500	22,863,930.38
Ene-Dic-10 ®	559	24,363,162.10
Ene-Dic-11®	408	18,908,036.41
Ene-Dic-12	427	18,203,511.47
Ene-Abr-13	170	5,587,463.76

® *Datos revisados.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	41	37.6	27,256.6	1,117,520.45
ACLARACIÓN DE CONTRATO	22	20.2	72,461.4	1,594,151.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	11.0	44,378.2	532,538.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	8	7.3	5,238.2	41,905.59
VICIOS OCULTOS	8	7.3	30,013.0	240,104.07
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	6.4	7,825.9	54,780.96
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	4.6	6,148.1	30,740.53
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	2.8	63,186.3	189,559.04
VENTA ENGAÑOSA	1	0.9	24,112.2	24,112.15
COBRO INDEBIDO	1	0.9	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE C	1	0.9	0.0	0.00
TOTALES	109	100.0	36,311.1	3,957,912.84

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	46	27.1	28,053.07	1,290,441.34
DESISTIMIENTO	27	15.9	28,515.26	769,912.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	26	15.3	27,685.12	719,813.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	17	10.0	30,107.66	485,681.79
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	13	7.6	44,566.36	579,362.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	11	6.5	44,536.11	489,897.20
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	11	6.5	34,848.36	383,331.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	3.5	66,892.53	401,355.17
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	2.4	57,807.13	231,228.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.8	50,200.00	150,600.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	1.2	15,190.00	30,380.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	1.2	134,885.00	36,770.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.6	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.6	11,690.00	11,690.00
TOTALES	170	100.0	38,192.39	5,587,463.76

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-05-13. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo 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 pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

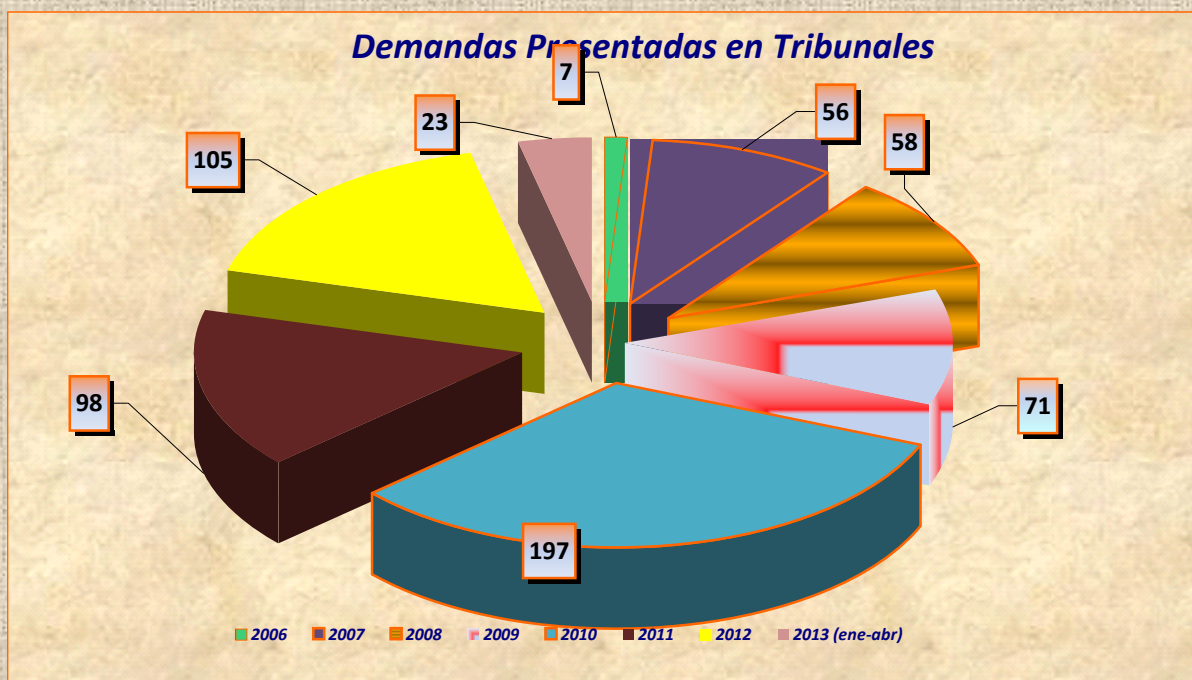
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	1.1	...
2007	56	9.1	1,162,188.01
2008	58	9.4	1,165,958.76
2009	71	11.5	3,177,387.81
2010	197	32.0	11,574,589.66
2011	98	15.9	4,265,056.02
2012	105	17.1	4,552,121.01
2013 (ene-abr)	23	3.7	1,518,791.41
TOTAL	615	100.0	27,416,092.68

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO