



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

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

Febrero 2014



Marzo, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Febrero 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	23	56.1	17,621.4	405,292.46
VICIOS OCULTOS	5	12.2	128,831.6	644,157.77
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	9.8	7,707.3	30,829.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	9.8	27,864.3	111,457.15
VENTA ENGAÑOSA	2	4.9	3,675.0	7,350.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2.4	72,600.0	72,600.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	2.4	64,700.0	64,700.00
COBRO INDEBIDO	1	2.4	6,279.4	6,279.44
TOTALES	41	100.0	32,748.0	1,342,665.98

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	17	35.4	46,421.02	789,157.34
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	8	16.7	31,107.72	248,861.76
DESISTIMIENTO	4	8.3	6,771.25	27,085.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	4	8.3	38,194.05	152,776.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	6.3	1,246.67	3,740.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	3	6.3	22,353.33	67,060.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4.2	25,422.38	50,844.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	4.2	4,971.17	9,942.33
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	4.2	61,894.41	123,788.82
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	4.2	28,807.50	57,615.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	2.1	60,000.00	60,000.00
TOTALES	48	100.0	33,143.15	1,590,871.19

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 10-03-14. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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 - Febrero 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	244,083.27
VICIOS OCULTOS	3	167,771.40
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	19,073.47
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	56,356.00
TOTALES	16	492,528.42

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	7	402,558.66
AGENCIA DE AUTOS	4	43,575.48
VENTAS DE AUTOS USADOS	2	19,150.00
ELECTRODOMESTICO	1	2,700.00
FERRETERÍAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	2,544.28
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
TOTAL	16	492,528.42

FUENTE: ACODECO

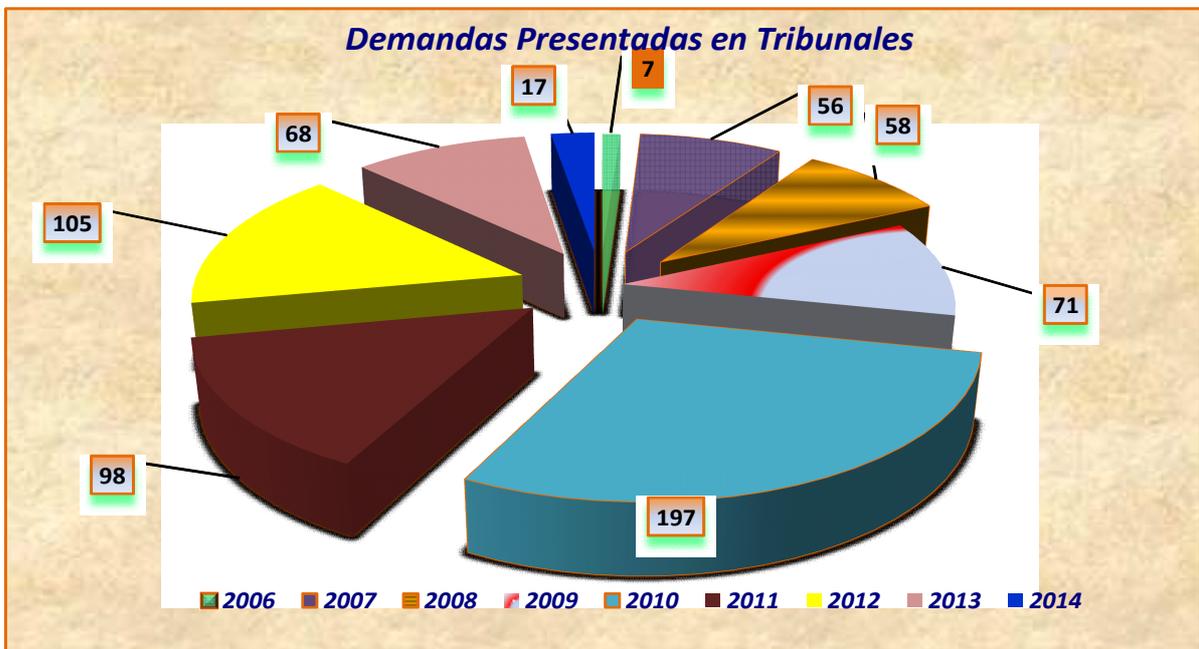
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014(ene-feb)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	8.3	1,162,188.01
2008	58	8.6	1,165,958.76
2009	71	10.5	3,177,387.81
2010	197	29.1	11,574,589.66
2011	98	14.5	4,265,056.02
2012	105	15.5	4,552,121.01
2013	68	10.0	3,037,107.83
2014	17	2.5	556,084.54
TOTAL	677	100.0	29,490,493.64

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO