



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

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

**Julio, 2014**



**Agosto, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	60	43.8	16,139.8	968,385.53
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	21	15.3	70,921.2	1,489,344.77
ACLARACIÓN DE CONTRATO	12	8.8	75,037.4	900,448.92
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	10	7.3	8,535.3	85,352.59
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	6.6	26,204.4	235,839.96
VICIOS OCULTOS	7	5.1	152,308.3	1,066,157.77
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	3.6	4,830.4	24,151.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	2.9	51,606.5	206,425.80
VENTA ENGAÑOSA	3	2.2	5,783.3	17,350.00
COBRO INDEBIDO	3	2.2	6,870.3	20,610.91
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1.5	0.0	0.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.7	3,137.0	3,137.00
<b>TOTALES</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>	<b>36,621.9</b>	<b>5,017,205.20</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	61	26.2	40,147.09	2,448,972.76
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	37	15.9	26,615.91	984,788.65
DESISTIMIENTO	34	14.6	23,231.01	789,854.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	26	11.2	8,306.22	215,961.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	16	6.9	43,786.79	700,588.65
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.9	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	14	6.0	34,150.09	478,101.19
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	12	5.2	31,193.58	374,323.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	4.3	14,922.32	149,223.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.3	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.3	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	29,995.00	29,995.00
<b>TOTALES</b>	<b>233</b>	<b>100.0</b>	<b>31,196.62</b>	<b>7,268,812.34</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 07-08-14. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 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 Actividades y Cuantía**

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIA	17	870,996.29
AGENCIA DE AUTO	11	176,318.35
VENTA DE AUTOS USADOS	4	47,150.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	5,036.00
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	2,544.28
MUEBLERÍAS	1	4,775.65
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
DISTRIBUIDORAS E IMPORTADORAS	1	11,900.01
UNIVERSIDAD	1	5,258.20
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>1,148,678.78</b>

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

**Período: Enero - Julio 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	414,083.28
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	8	70,255.35
VICIOS OCULTOS	4	199,271.40
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	185,411.65
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	130,377.12
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	138,777.50
COBRO INDEBIDO	1	5,258.20
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
<b>TOTALES</b>	<b>40</b>	<b>1,148,678.78</b>

**Fuente: ACODECO**

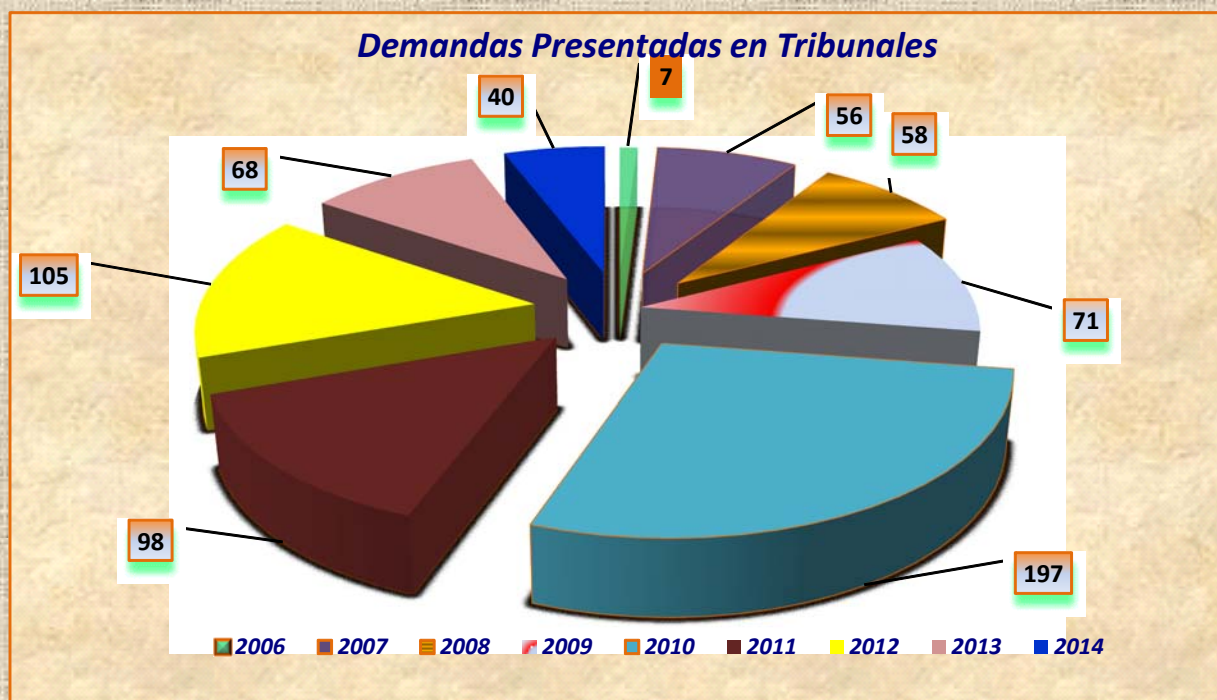
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2014 (ene-jul)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	8.0	1,162,188.01
2008	58	8.3	1,165,958.76
2009	71	10.1	3,177,387.81
2010	197	28.1	11,574,589.66
2011	98	14.0	4,265,056.02
2012	105	15.0	4,552,121.01
2013	68	9.7	3,037,107.83
2014	40	5.7	1,179,178.78
<b>TOTAL</b>	<b>700</b>	<b>100.0</b>	<b>30,113,587.88</b>

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO