



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

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

Junio, 2014



Julio, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B./.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	56	48.7	15,717.7	880,191.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	14	12.2	85,266.2	1,193,726.43
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	8.7	55,602.1	556,021.42
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	9	7.8	8,328.2	74,953.59
CLÁUSULAS ABUSIVAS	7	6.1	29,320.0	205,239.96
VICIOS OCULTOS	6	5.2	124,359.6	746,157.77
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	3.5	51,606.5	206,425.80
COBRO INDEBIDO	3	2.6	6,870.3	20,610.91
VENTA ENGAÑOSA	2	1.7	3,675.0	7,350.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	1.7	6,610.7	13,221.38
CUSTODIA DE BIENES	1	0.9	3,137.0	3,137.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.9	0.0	0.00
TOTALES	115	100.0	33,974.2	3,907,035.91

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	49	25.9	32,794.58	1,606,934.50
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	32	16.9	25,688.99	822,047.65
DESISTIMIENTO	25	13.2	23,914.21	597,855.33
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	19	10.1	7,629.87	144,967.52
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	8.5	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	13	6.9	44,184.20	574,394.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	11	5.8	28,474.82	313,223.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	11	5.8	26,452.84	290,981.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	6	3.2	15,498.79	92,992.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.6	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.6	67,926.27	203,778.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.5	29,995.00	29,995.00
TOTALES	189	100.0	29,472.99	5,570,395.41

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-07-14. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 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 - Junio 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	366,583.28
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	6	45,865.35
VICIOS OCULTOS	4	199,271.40
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	130,377.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	2	180,636.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	138,777.50
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
TOTALES	34	1,066,754.93

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

Período: Enero - Junio 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIA	15	846,606.29
AGENCIA DE AUTO	9	128,818.35
VENTA DE AUTOS USADOS	4	47,150.00
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	2	5,036.00
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	1	2,544.28
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
DISTRIBUIDORAS E IMPORTADORAS	1	11,900.01
TOTAL	34	1,066,754.93

FUENTE: ACODECO

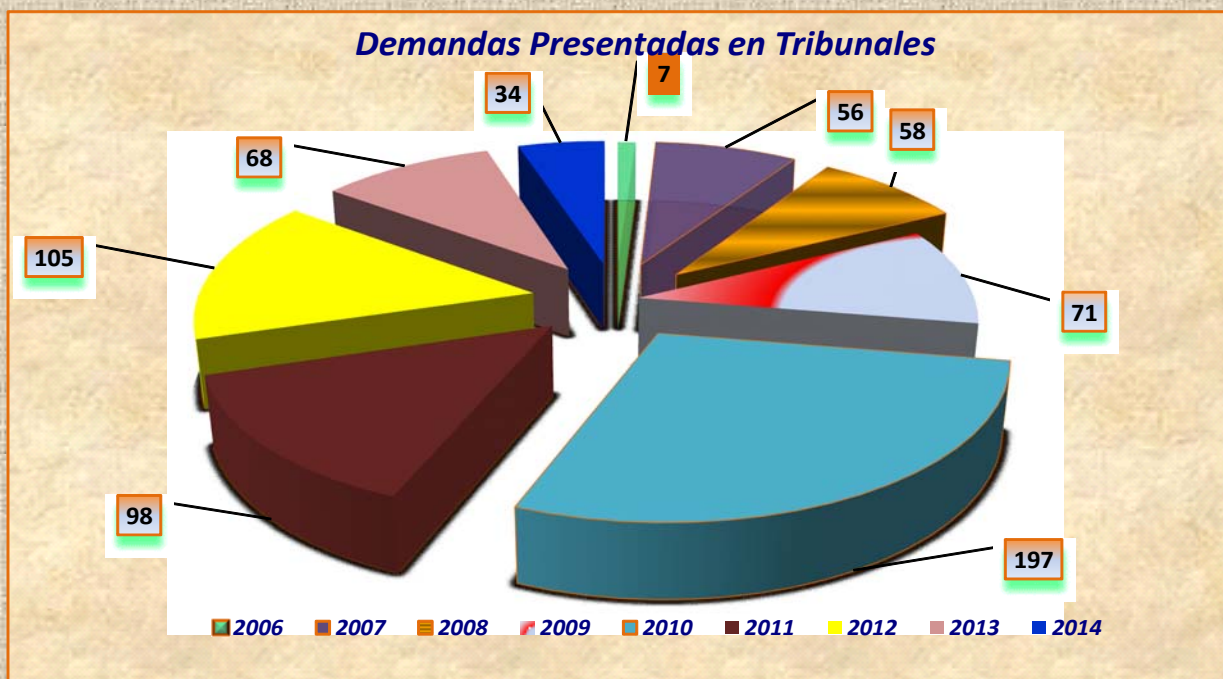
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014 (ene-jun)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	8.1	1,162,188.01
2008	58	8.4	1,165,958.76
2009	71	10.2	3,177,387.81
2010	197	28.4	11,574,589.66
2011	98	14.1	4,265,056.02
2012	105	15.1	4,552,121.01
2013	68	9.8	3,037,107.83
2014	34	4.9	1,066,754.93
TOTAL	694	100.0	30,001,164.03

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO