



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

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

Mayo 2014



Junio, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Mayo 2014

| MOTIVOS | No. de Quejas | % de Quejas | Valor Promedio de Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 50 | 51.0 | 16,333.3 | 816,662.65 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 13 | 13.3 | 73,363.6 | 953,726.43 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 7 | 7.1 | 54,982.7 | 384,879.00 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 6 | 6.1 | 9,203.2 | 55,219.16 |
| VICIOS OCULTOS | 6 | 6.1 | 124,359.6 | 746,157.77 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 4 | 4.1 | 51,606.5 | 206,425.80 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 3 | 3.1 | 9,022.7 | 27,067.96 |
| COBRO INDEBIDO | 3 | 3.1 | 6,870.3 | 20,610.91 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 2.0 | 3,675.0 | 7,350.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 2 | 2.0 | 6,610.7 | 13,221.38 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 1.0 | 3,137.0 | 3,137.00 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 1.0 | 0.0 | 0.00 |
| TOTALES | 98 | 100.0 | 33,004.7 | 3,234,458.06 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2014

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|--|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ABANDONO | 42 | 30.0 | 34,652.70 | 1,455,413.51 |
| DESISTIMIENTO | 20 | 14.3 | 24,117.89 | 482,357.76 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 17 | 12.1 | 23,200.75 | 394,412.74 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 14 | 10.0 | 8,605.36 | 120,475.06 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 10 | 7.1 | 30,797.30 | 307,973.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 9 | 6.4 | 27,036.24 | 243,326.19 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 8 | 5.7 | 47,248.08 | 377,984.65 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 7 | 5.0 | 34,551.43 | 241,860.00 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 6 | 4.3 | 15,498.79 | 92,992.75 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 3 | 2.1 | 109,403.33 | 328,210.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 3 | 2.1 | 67,926.27 | 203,778.82 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 1 | 0.7 | 29,995.00 | 29,995.00 |
| TOTALES | 140 | 100.0 | 30,562.71 | 4,278,779.48 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-06-14. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 - Mayo 2014

| MOTIVOS | DEMANDAS PRESENTADAS | |
|----------------------------|-----------------------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (B/.) |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 13 | 338,883.27 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 5 | 44,765.35 |
| VICIOS OCULTOS | 4 | 199,271.40 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 3 | 130,377.12 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 2 | 138,777.50 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 176,700.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 2,544.28 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 2,700.00 |
| TOTALES | 30 | 1,034,018.92 |

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

Período: Enero - Mayo 2014

| ACTIVIDADES | DEMANDAS | |
|--|-----------------------------|---------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (B/.) |
| INMOBILIARIA | 15 | 846,606.29 |
| AGENCIA DE AUTOS | 8 | 113,018.35 |
| VENTAS DE AUTOS USADOS | 4 | 47,150.00 |
| ELECTRODOMESTICOS | 1 | 2,700.00 |
| FERRETERIAS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN | 1 | 2,544.28 |
| REPUESTOS PARA AUTOS | 1 | 22,000.00 |
| TOTAL | 30 | 1,034,018.92 |

FUENTE: ACODECO

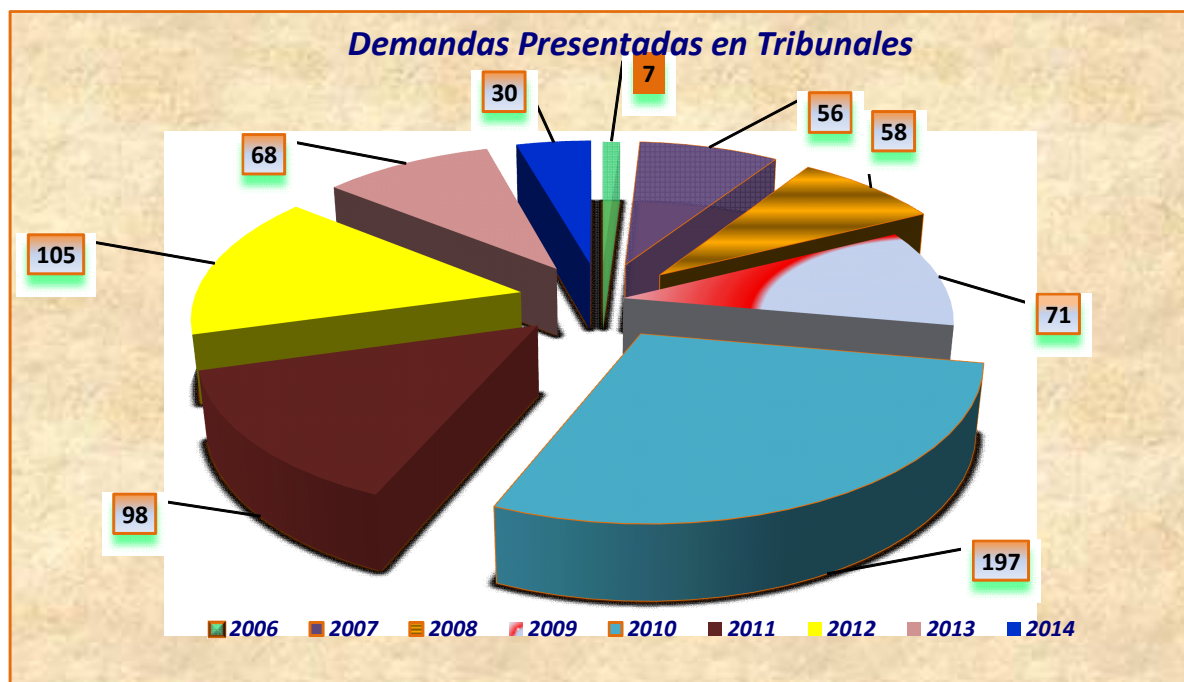
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014 (ene-may)

| 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 | 10.3 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 28.6 | 11,574,589.66 |
| 2011 | 98 | 14.2 | 4,265,056.02 |
| 2012 | 105 | 15.2 | 4,552,121.01 |
| 2013 | 68 | 9.9 | 3,037,107.83 |
| 2014 | 30 | 4.3 | 1,034,018.92 |
| TOTAL | 690 | 100.0 | 29,968,428.02 |

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO