



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

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

Febrero 2013



Marzo, 2013

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

Período: 2006 al 2013

Período	Quejas Remitidas por Conciliación	Cuantía de Quejas Remitidas por Conciliación
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-Feb-13	38	1,810,607.43

® Datos revisados.

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

Período: 2006 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
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 ®	560	24,596,162.10
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Dic-12	427	18,203,511.47
Ene-Feb-13	73	2,556,679.94

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	42.1	26,605.2	425,683.34
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	26.3	99,428.6	994,286.28
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	7.9	37,150.0	111,450.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	5.3	22,644.5	45,289.04
VICIOS OCULTOS	2	5.3	31,475.0	62,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	5.3	5,842.8	11,685.63
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2.6	2,651.0	2,650.99
VENTA ENGAÑOSA	1	2.6	24,112.2	24,112.15
COBRO INDEBIDO	1	2.6	132,500.0	132,500.00
TOTALES	38	100.0	47,647.6	1,810,607.43

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	14	19.2	29,704.24	415,859.35
DESISTIMIENTO	12	16.4	19,541.25	234,495.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	12	16.4	29,211.35	350,536.20
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	9	12.3	31,863.36	286,770.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	6	8.2	40,539.80	243,238.81
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	8.2	42,067.50	252,405.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ÁCLARACIÓN	5	6.8	34,680.34	173,401.70
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	4.1	50,200.00	150,600.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	2.7	190,825.00	381,650.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1.4	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	1.4	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	1.4	3,959.18	3,959.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1.4	45,074.50	45,074.50
TOTALES	73	100.0	35,023.01	2,556,679.94

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-03-13. Estos datos se actualizan después del 31 de marzo 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

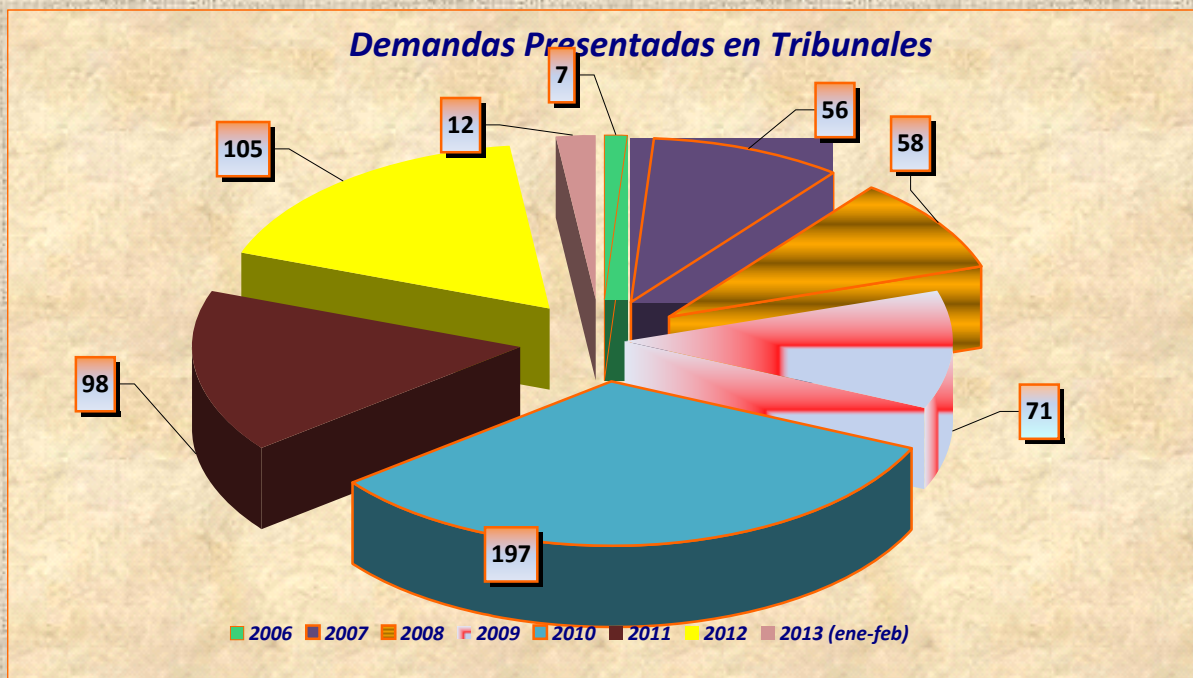
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.2	...
2007	56	9.3	1,162,188.01
2008	58	9.6	1,165,958.76
2009	71	11.8	3,177,387.81
2010	197	32.6	11,574,589.66
2011	98	16.2	4,265,056.02
2012	105	17.4	4,552,121.01
2013 (ene-feb)	12	2.0	1,108,688.24
TOTAL	604	100.0	27,005,989.51

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO