



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

**REPORTE ESTADÍSTICO DE
CASOS RECIBIDOS Y RESUELTOS
Departamento de Defensoría de Oficio**

Mayo 2013



Junio, 2013

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

Periodo: 2006 al 2013

<i>Período</i>	<i>Quejas Remitidas por Conciliación</i>	<i>Cuantía de Quejas Remitidas por Conciliación</i>
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-May-13	152	5,222,414.47

® *Datos revisados.*

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

Periodo: 2006 al 2013

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
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 ®	559	24,363,162.10
Ene-Dic-11®	408	18,908,036.41
Ene-Dic-12	427	18,203,511.47
Ene-May-13	214	6,746,458.30

® *Datos revisados.*

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	58	38.2	24,567.0	1,424,885.49
ACLARACIÓN DE CONTRATO	26	17.1	67,492.3	1,754,800.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	10.5	39,882.1	638,113.50
VICIOS OCULTOS	14	9.2	55,715.8	780,021.59
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	12	7.9	4,622.4	55,468.84
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	5.3	38,609.1	308,873.04
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	4.6	7,825.9	54,780.96
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	4.6	5,410.3	37,872.27
VENTA ENGAÑOSA	2	1.3	17,549.1	35,098.23
COBRO INDEBIDO	1	0.7	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE C	1	0.7	0.0	0.00
TOTALES	152	100.0	34,358.0	5,222,414.47

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	60	28.0	28,440.32	1,706,419.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	35	16.4	24,623.26	861,814.06
DESISTIMIENTO	34	15.9	28,345.92	963,761.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	19	8.9	29,065.75	552,249.17
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	8.4	38,602.09	694,837.67
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	13	6.1	44,566.36	579,362.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	11	5.1	34,848.36	383,331.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	9	4.2	50,581.13	455,230.17
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.9	57,807.13	231,228.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.4	50,200.00	150,600.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.4	39,473.33	118,420.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.9	15,190.00	30,380.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	0.5	133.75	133.75
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.5	11,690.00	11,690.00
TOTALES	214	100.0	31,525.51	6,746,458.30

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-06-13. Estos datos se actualizan después del 30 de junio 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 de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales;
según Motivos y Cuantía**

Período: Enero - Mayo 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	748,083.44
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	514,609.44
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	49,329.74
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	16,930.00
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
VICIOS OCULTOS	2	123,032.50
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
TOTALES	28	1,695,730.78

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

Período: Enero - Mayo 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	11	721,354.69
AGENCIA DE AUTOS	6	251,343.01
CONSTRUCTORAS	3	675,092.50
VENTAS DE AUTOS USADOS	3	28,792.58
HOTELES O PLANES VACCIONALES	2	13,900.00
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
MUEBLERÍA/EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	28	1,695,730.78

FUENTE: ACODECO

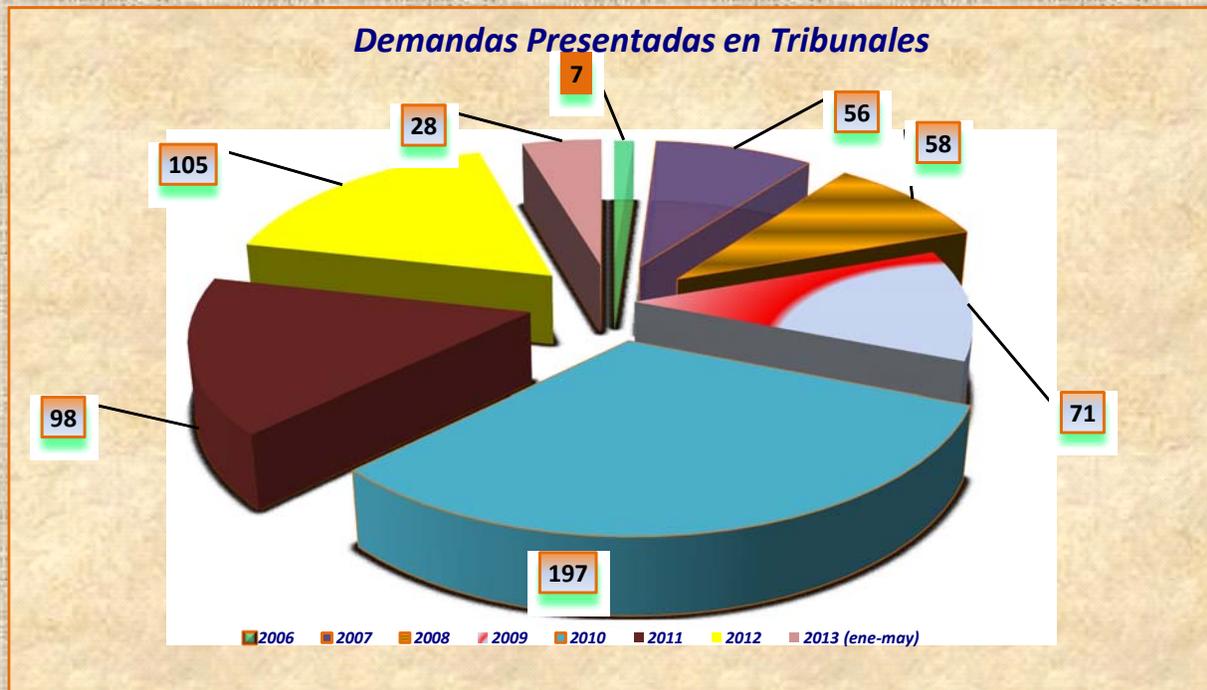
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	9.0	1,162,188.01
2008	58	9.4	1,165,958.76
2009	71	11.5	3,177,387.81
2010	197	31.8	11,574,589.66
2011	98	15.8	4,265,056.02
2012	105	16.9	4,552,121.01
2013 (ene-may)	28	4.5	1,695,730.78
TOTAL	620	100.0	27,593,032.05

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO