



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

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

Mayo , 2016



Junio , 2016

QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL

PERÍODO : ENERO - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	64	37,2	22.488,83	1.439.284,92
Incumplimiento de contrato	47	27,3	57.450,80	2.700.187,73
Cláusulas abusivas	13	7,6	2.495,04	32.435,50
Falta de información comercial	10	5,8	26.429,08	264.290,82
Cobro indebido	10	5,8	8.430,84	84.308,43
Devolución de abono/dinero	9	5,2	22.603,50	203.431,50
Vicios ocultos	7	4,1	32.081,04	224.567,28
Incumplimiento de servicio	7	4,1	4.032,00	28.223,99
Aclaración de contrato	3	1,7	30.233,33	90.700,00
Veracidad de la publicidad	2	1,2	12.500,00	25.000,00
TOTAL	172	100,0	29.607,15	5.092.430,17

Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	62	23,1	30.860,76	1.913.366,85
Acuerdo en audiencia/Varios	53	19,8	25.136,44	1.332.231,30
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	30	11,2	30.373,24	911.197,22
Abandono	25	9,3	25.527,35	638.183,83
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	23	8,6	34.660,29	797.186,76
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	21	7,8	15.029,94	315.628,84
Pendiente constancia Desistimiento	17	6,3	22.868,28	388.760,71
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	16	6,0	29.461,06	471.376,90
Acuerdo en audiencia/Reparación	11	4,1	49.650,84	546.159,19
Acuerdo/Reparación	3	1,1	30.282,68	90.848,03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0,7	124.690,00	249.380,00
Acuerdo/Devolución	1	0,4	17.000,00	17.000,00
Aclaración	1	0,4	157.631,25	157.631,25
Desistimiento/Devolución	1	0,4	4.500,00	4.500,00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0,4	14.849,00	14.849,00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0,4	1.840,00	1.840,00
TOTAL	268	100,0	29.291,57	7.850.139,88

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: ACODECO

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS EN ESPERA DE RESULTADOS EN LOS TRIBUNALES,
SEGÚN MOTIVOS EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	8	173.491,03
Cláusulas abusivas	7	31.185,00
Incumplimiento de servicio	4	14.096,13
Vicios ocultos	4	66.398,52
Cobro indebido	3	30.529,68
Incumplimiento de contrato	3	10.838,65
Devolución de abono/dinero	3	26.425,00
Falta de información comercial	1	109.228,50
Resolución de contrato	1	12.000,00
TOTAL	34	474.192,51

Fuente: ACODECO

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS EN ESPERA DE RESULTADOS EN LOS TRIBUNALES,
SEGÚN ACTIVIDAD EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	10	162.016,23
Agencia de autos	8	188.223,46
Hoteles o Planes Vacacionales	7	34.435,00
Decoracion	3	11.383,32
Financieras	1	3.639,03
Venta de Autos Usados	1	12.700,00
Taller de Reparación de Autos	1	6.600,00
Agencia de Cobro	1	28.553,52
Universidad	1	22.116,95
Reparaciones de Casas	1	4.525,00
TOTAL	34	474.192,51

Fuente: ACODECO

**EXPEDIENTES CON DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, POR AÑO,
EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO**

AÑO: 2006 - 2016

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0,8	...
2007	56	6,5	1.162.188,01
2008	58	6,7	1.165.958,76
2009	71	8,3	3.177.387,81
2010	197	22,9	11.574.589,66
2011	98	11,4	4.265.056,02
2012	105	12,2	4.552.121,01
2013	68	7,9	3.037.107,83
2014	83	9,7	2.925.140,26
2015	83	9,7	2.460.388,06
2016	34	4,0	474.192,51
TOTAL	860	100,0	34.794.129,93

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

Fuente: ACODECO

**DEMANDAS PRESENTADAS EN TRIBUNALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2016**

