



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

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

Octubre 2013



Noviembre, 2013

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

NACIONAL

Período: Enero - Octubre 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	96	34.9	22,687.6	2,178,008.52
ACLARACIÓN DE CONTRATO	37	13.5	81,757.3	3,025,021.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	32	11.6	46,136.9	1,476,380.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	31	11.3	5,627.8	174,460.30
VICIOS OCULTOS	25	9.1	55,727.6	1,393,190.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	22	8.0	45,853.5	1,008,776.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	4.4	22,120.3	265,443.07
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	11	4.0	4,924.8	54,172.52
VENTA ENGAÑOSA	3	1.1	12,547.5	37,642.51
CUSTODIA DE BIENES	2	0.7	4,942.2	9,884.30
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	24,500.0	24,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	75,759.9	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	0.4	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.4	0.0	0.00
TOTALES	275	100.0	35,839.1	9,855,739.79

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B./.)
ABANDONO	129	27.8	29,493.43	3,804,652.42
DESISTIMIENTO	95	20.5	21,979.56	2,088,058.22
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	63	13.6	26,051.19	1,641,224.68
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	35	7.5	21,094.25	738,298.85
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	33	7.1	42,702.13	1,409,170.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	27	5.8	39,652.15	1,070,608.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	27	5.8	40,215.63	1,085,821.99
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	19	4.1	28,474.05	541,006.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	10	2.2	34,699.60	346,996.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	1.3	8,719.96	52,319.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.3	42,035.99	252,215.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	0.9	33,355.00	133,420.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.4	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.4	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.4	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
TOTALES	464	100.0	28,859.34	13,390,732.02

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-11-13. Estos datos se actualizan después del 30 de noviembre 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.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	18	892,340.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	1,057,562.23
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	421,284.31
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	6	46,394.55
VICIOS OCULTOS	5	152,575.78
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	62,165.00
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
TOTALES	58	2,876,067.75

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Octubre 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIA	26	1,723,287.18
AGENCIA DE AUTOS	15	380,599.79
HOTELES O PLANES VACACIONALES	5	42,876.70
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
VENTA DE AUTOS USADOS	4	32,287.58
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
TRANSPORTE (Fletes y Similares)	1	15,000.00
MUEBLERIA /EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	58	2,876,067.75

FUENTE: ACODECO

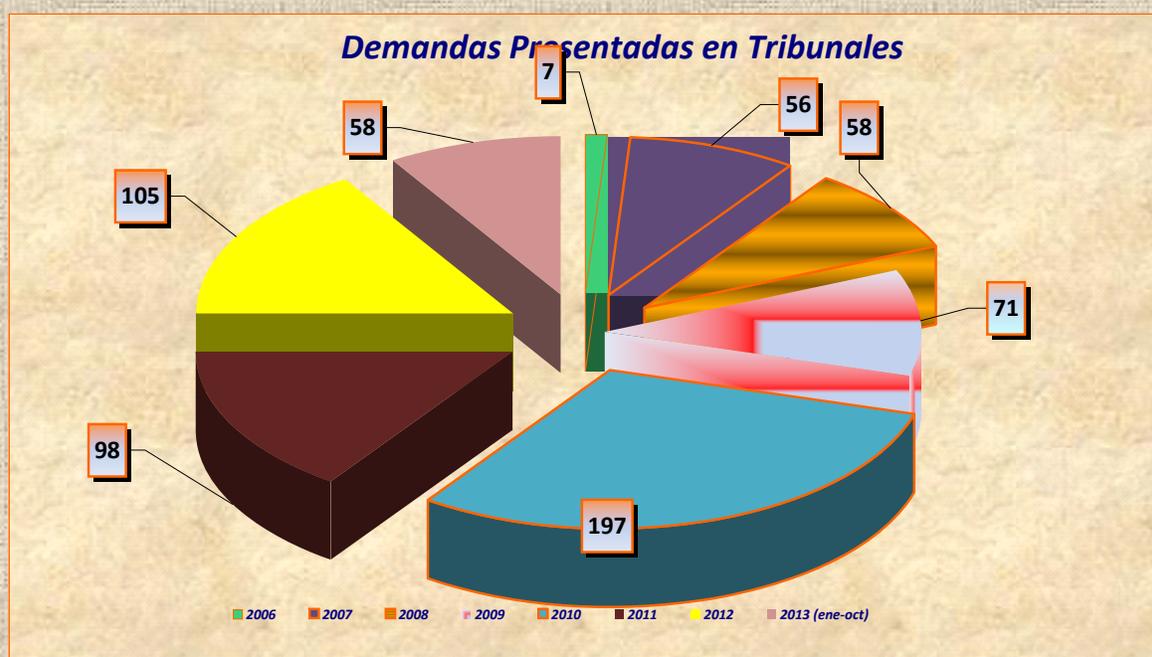
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.6	1,162,188.01
2008	58	8.9	1,165,958.76
2009	71	10.9	3,177,387.81
2010	197	30.3	11,574,589.66
2011	98	15.1	4,265,056.02
2012	105	16.2	4,552,121.01
2013 (ene-oct)	58	8.9	2,876,067.75
TOTAL	650	100.0	28,773,369.02

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO