



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

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

Diciembre, 2014



Enero, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	101	40.9	25,127.3	2,537,855.41
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	42	17.0	72,933.4	3,063,204.12
CLÁUSULAS ABUSIVAS	21	8.5	25,340.2	532,144.06
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	18	7.3	6,681.8	120,272.91
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	17	6.9	51,744.0	879,647.70
VICIOS OCULTOS	16	6.5	110,363.4	1,765,813.71
ACLARACIÓN DE CONTRATO	15	6.1	71,026.4	1,065,396.42
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	2.4	5,718.1	34,308.65
COBRO INDEBIDO	4	1.6	6,046.9	24,187.58
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.2	13,000.0	39,000.00
VENTA ENGAÑOSA	3	1.2	5,783.3	17,350.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.4	3,137.0	3,137.00
TOTALES	247	100.0	40,819.1	10,082,317.56

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	102	26.7	50,825.00	5,184,149.74
DESISTIMIENTO	59	15.4	24,495.70	1,445,246.10
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	47	12.3	27,726.68	1,303,153.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	43	11.3	17,345.85	745,871.42
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	32	8.4	108,255.55	3,464,177.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	29	7.6	49,719.50	1,441,865.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	23	6.0	34,573.13	795,181.94
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	18	4.7	30,302.00	545,436.00
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.2	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.6	52,311.47	313,868.82
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	0.8	109,403.33	328,210.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.5	8,579.11	17,158.21
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	29,995.00	29,995.00
TOTALES	382	100.0	42,390.65	16,193,229.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-01-15. Estos datos se actualizan después del 31 de enero de 2015.

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 - Diciembre 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	33	893,519.23
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	99,689.73
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	403,658.37
VICIOS OCULTOS	6	831,020.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	434,077.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	133,524.18
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	114,669.59
COBRO INDEBIDO	1	5,258.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
TOTALES	83	2,925,140.26

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
Inmobiliarias	39	2,281,278.12
Agencia de autos	23	419,310.36
Hoteles o Planes Vacacionales	6	17,776.71
Venta de Autos Usados	4	47,150.00
Mueblerías	2	5,630.58
Agencias de Viajes	1	3,500.00
Constructoras	1	90,500.00
Electrodomésticos	1	2,700.00
Ferreterías, Materiales de Construcción o similares	1	2,544.28
Repuestos para autos	1	22,000.00
Decoración	1	12,000.00
Distribuidoras e Importadoras	1	11,900.01
Universidad	1	5,258.20
Agencia de Motos	1	3,592.00
TOTAL	83	2,925,140.26

FUENTE: ACODECO

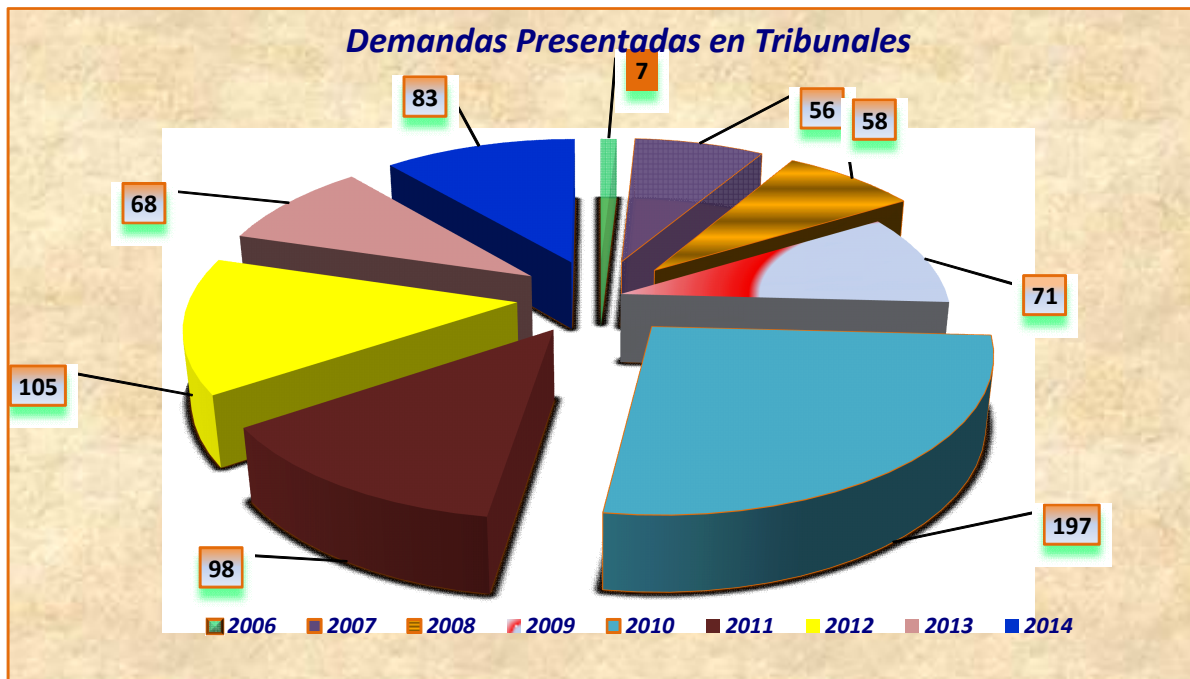
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.5	1,162,188.01
2008	58	7.8	1,165,958.76
2009	71	9.6	3,177,387.81
2010	197	26.5	11,574,589.66
2011	98	13.2	4,265,056.02
2012	105	14.1	4,552,121.01
2013	68	9.2	3,037,107.83
2014	83	11.2	2,925,140.26
TOTAL	743	100.0	31,859,549.36

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO