



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

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

Junio, 2015



Julio, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Junio 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	39	27.3	80,997.7	3,158,910.59
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	32	22.4	21,837.9	698,813.91
CLÁUSULAS ABUSIVAS	29	20.3	14,523.1	421,169.27
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	4.9	66,485.9	465,401.12
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	7	4.9	10,904.0	76,328.25
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	4.2	57,577.5	345,465.20
VICIOS OCULTOS	6	4.2	68,965.1	413,790.71
COBRO INDEBIDO	6	4.2	4,507.0	27,041.80
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	3.5	6,928.4	34,642.24
CUSTODIA DE BIENES	3	2.1	7,328.6	21,985.90
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.7	127,500.0	127,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.7	0.0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.7	5,000.0	5,000.00
TOTALES	143	100.0	40,531.8	5,796,048.99

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	46	20.9	42,362.56	1,948,677.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	42	19.1	12,768.89	536,293.46
DESISTIMIENTO	40	18.2	33,171.93	1,326,877.01
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	27	12.3	59,963.16	1,619,005.32
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	16	7.3	37,711.79	603,388.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	14	6.4	23,874.73	334,246.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	9	4.1	28,682.63	258,143.69
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	2.7	23,812.50	142,874.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.7	53,436.29	320,617.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	2.3	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.8	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.4	31,338.63	94,015.88
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.5	23,077.96	23,077.96
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	0.5	854.93	854.93
TOTALES	220	100.0	33,899.62	7,457,916.27

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-07-15. Estos datos se actualizan después del 31 de julio de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, 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 - Junio 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	266,687.91
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	148,043.84
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	519,606.06
VICIOS OCULTOS	3	105,122.94
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	1	4,173.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	3,750.00
TOTALES	34	1,091,383.75

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	17	905,900.57
AGENCIA DE AUTOS	7	120,552.08
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	6	20,910.17
VENTA DE AUTOS USADOS	2	31,080.93
HERRERIAS	1	7,940.00
VENTA DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	34	1,091,383.75

FUENTE: ACODECO

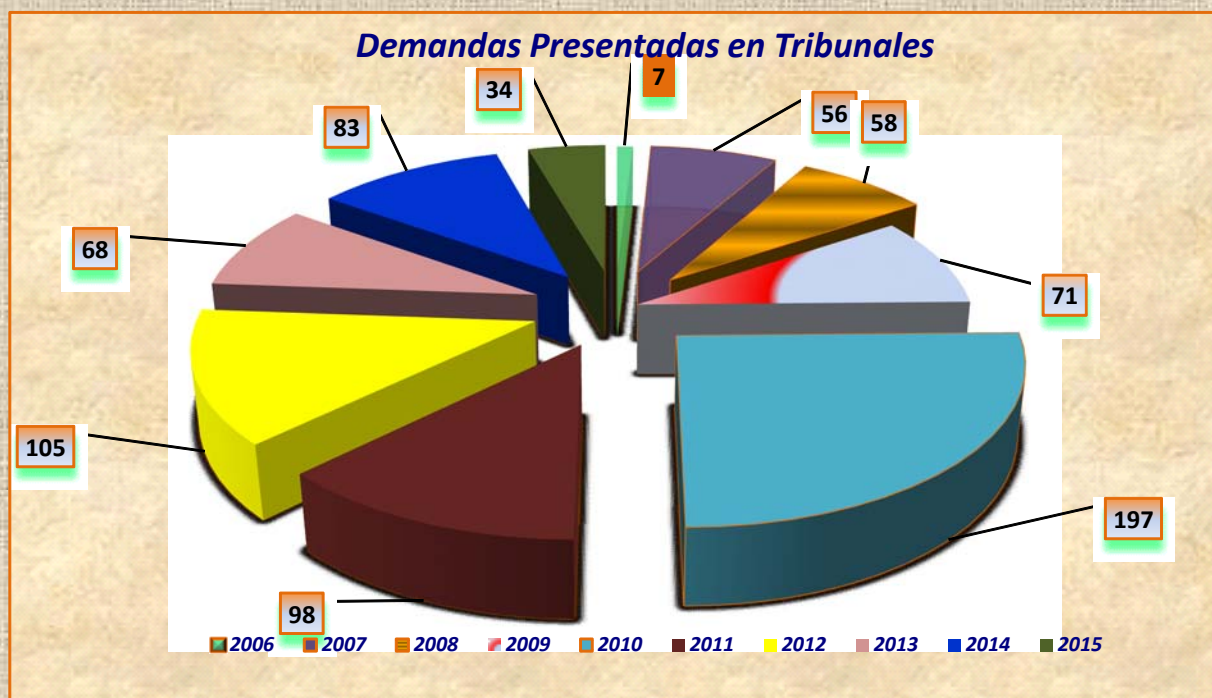
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2015 (junio)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.2	1,162,188.01
2008	58	7.5	1,165,958.76
2009	71	9.1	3,177,387.81
2010	197	25.4	11,574,589.66
2011	98	12.6	4,265,056.02
2012	105	13.5	4,552,121.01
2013	68	8.8	3,037,107.83
2014	83	10.7	2,925,140.26
2015	34	4.4	1,091,383.75
TOTAL	777	100.0	32,950,933.11

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO