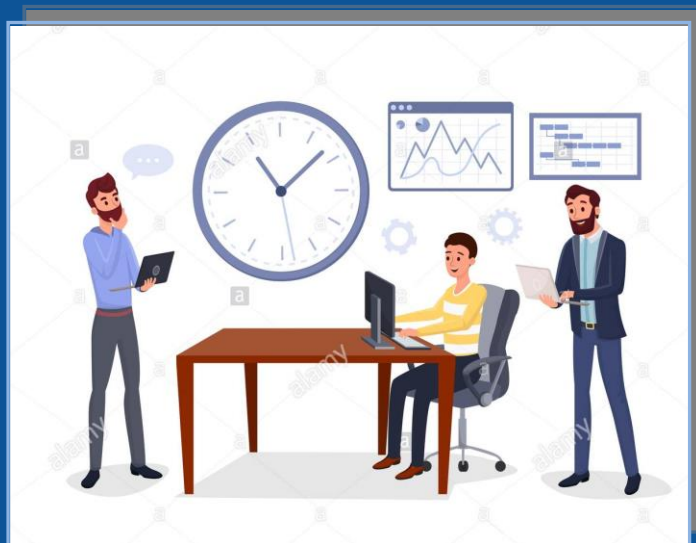




**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

REPORTE ESTADÍSTICO
Departamento de Investigación
Julio, 2021



Agosto, 2021

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS, EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO, EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

PERIODO: ENERO - JULIO 2021

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	3,004	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	594	348,867.64

NOTA: Los expedientes sancionados en Primera Instancia incluyen de Ley 45 de 2007 (Protección al Consumidor), Ley 6ta de 1987 (Jubilados, Pensionados y Miembros de la 3era Edad), Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito), Ley 81 de 2009 (Tarjetas de Crédito), Ley 114 de 2019 (Etiquetado de Bebidas Azucaradas) ,Ley 134 de 2013 (Discapacitados) y Ley 1 de 2018 (Bolsas Reutilizables). En los expedientes sancionados se excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación.

ALGUNOS AGENTES ECONÓMICOS CON SANCIONES EN PRIMERA INSTANCIAS, POR INCUMPLIMIENTO A LA
LEY 45 DE 2007

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A JULIO 2021

Última Act. 20/08/21 Próxima 20/09/21

AGENTES ECONÓMICOS	SANCIONES	% SANCIONES	MONTO (B./)	% MONTO
SUPERMERCADO XTRA	20	6.6	6,510.00	4.4
SUPERMERCADO REY	16	5.3	20,530.00	13.9
SUPERMERCADO EL MACHETAZO	12	4.0	5,260.00	3.6
SUPERMERCADO 99	9	3.0	2,150.00	1.5
SUPERMERCADO EL FUERTE	2	0.7	800.00	0.5
SUPERMERCADO RIBA SMITH	2	0.7	800.00	0.5
OTROS	240	79.7	111,165.00	75.5
TOTAL	301	100.0	147,215.00	100.0

NOTA: Excluye control de precios.

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

CASOS MÁS RECIBIDOS POR LEY 6 DE 1987 JUBILADOS, SEGÚN MOTIVOS , CANTIDAD Y MONTO DE SANCIÓN

PERIÓDO: 2018-2021 (enero - junio)

Motivos	2021			2020			2019			2018		
	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B/.)
Restaurantes y comidas rápidas con franquicias	11	4	600.00	44	37	8,050.00	12	197	40,000.50	44	284	62,850.00
Préstamos personales y comerciales	5	2	1,250.00	9	2	500.00	11	6	4,200.00	9	2	1,250.00
Tasa de interés	24	13	5,850.00	15	11	4,250.00	46	9	6,750.00	28	18	13,350.00
Hoteles, moteles y pensiones	0	2	300.00	3	8	1,730.00	9	19	3,950.00	6	26	6,500.00
Transporte aéreo (25%)	4	1	300.00	2	0	0.00	4	8	5,550.00	8	2	500.00
Consumo de energía eléctrica	1	1	250.00	2	0	0.00	9	3	1,500.00	8	2	3,250.00

Fuente: Departamento de Investigación - ACODECO

COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS

NACIONAL

PERÍODO: 2018 - 2021 (hasta julio)

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2021	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018
Eliminar	Eliminar por prescripción	119	57	176	108
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	9	7	13	10
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	73	56	97	72
	Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	94	96	157	95
	Consulta sin autorización	14	11	19	24
	Eliminar referencia original (Reestructuración)	8	0	0	0
	Reporte referencia adicional (Arreglo de pago)	0	0	0	0
	Reporte referencia adicional (Reestructuración)	4	0	0	0
Rectificar	Rectificar historial (números)	121	102	210	103
	Rectificar forma de pago	10	3	8	2
	Rectificar monto del último pago	15	13	4	9
	Rectificar fecha de último pago	10	5	14	6
	Rectificar saldo actual	10	20	10	13
	Rectificar monto original	2	0	4	4
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	0	1	2	0
	Rectificar de activa a cancelada	50	45	58	61
TOTAL		539	416	772	507

NOTA: Rectificar de activa a cancelada antes era modificar (abril-2021).

Fuente: Departamento de Investigación.

CASOS MÁS RECIBIDOS POR LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO, SEGÚN MOTIVOS, CANTIDAD Y MONTO DE SANCIÓN

PERÍODO: 2018-2021 (julio)

Motivos	2021			2020			2019			2018		
	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B./)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B./)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B./)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B./)
Rectificar historial (números)	121	38	50,000.00	102	46	66,000.00	210	64	92,000.00	103	52	75,500.00
Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	94	26	44,000.00	96	29	47,800.00	157	22	41,700.00	95	23	43,500.00
Eliminar por prescripción	119	27	59,900.00	57	23	34,000.00	176	43	68,600.00	108	27	44,900.00
Eliminar observación cuenta contra Reserva	73	15	47,000.02	56	24	36,000.00	97	51	65,000.00	72	29	43,500.00
Rectificar de activa a cancelada	50	3	6,000.00	45	9	14,800.00	58	19	29,800.00	61	14	23,500.00
Consulta sin autorización	14	6	10,000.00	11	6	18,000.00	19	14	31,000.00	24	15	37,700.00

NOTA: En el motivo Modificar de activa a cancelada fue cambiada a Rectificar de activa a cancelada (abril-2021).

Fuente: Departamento de Investigación-ACODECO

**SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR CONTENIDO
NETO DE GAS DE 25 LBS
NACIONAL**

AÑOS: 2015 - 2021 (a julio)

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	MONTO (B./)
2015	3	600.00
2016	73	15,200.00
2017	83	16,975.00
2018	64	12,800.00
2019	43	8,600.00
2020	5	1,000.00
2021	0	0.00
TOTAL	271	55,175.00

Fuente: Departamento de Investigación.

SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS

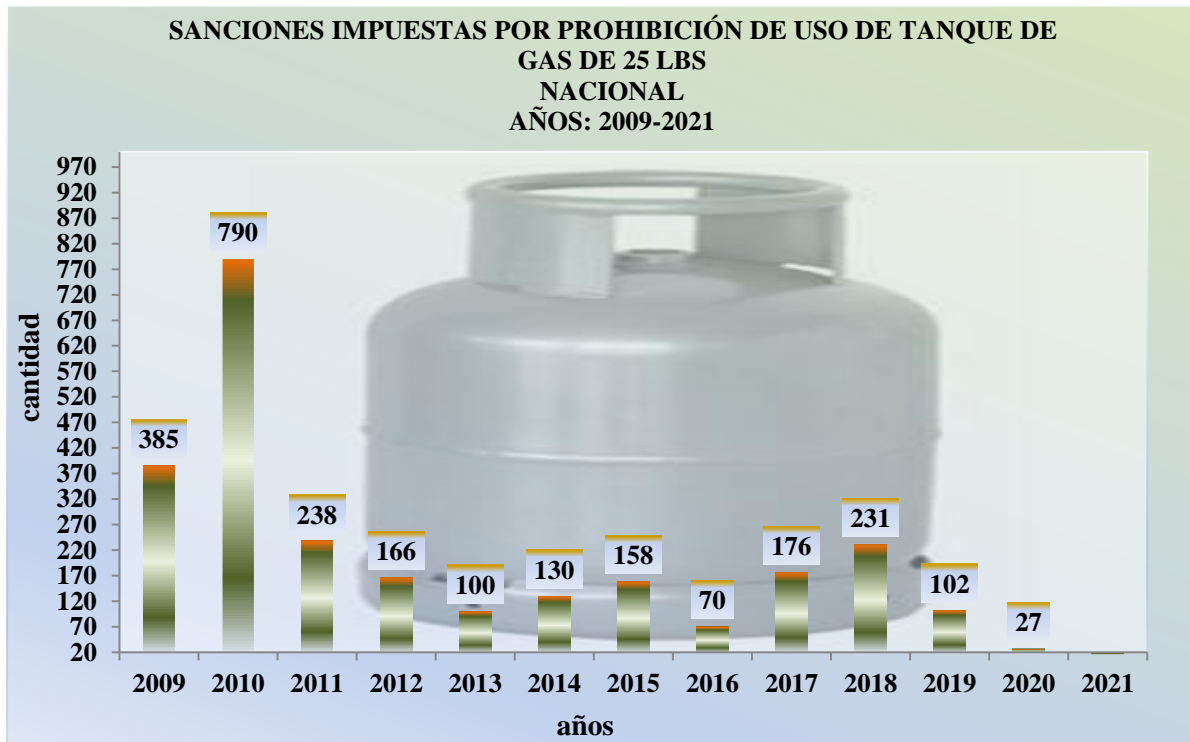
NACIONAL

AÑOS: 2009 - 2021(hasta julio)

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AÑOS	CASOS	MONTO (B./)
2009	385	82,450.00
2010	790	319,600.00
2011	238	110,400.00
2012	166	85,050.00
2013	100	47,350.00
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	176	189,450.00
2018	231	248,290.00
2019	102	146,850.00
2020	27	35,250.00
2021	6	7,500.00
TOTAL	2,579	1,475,890.00

Fuente: Departamento de Investigación.



SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS, SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS

NACIONAL

AÑO: 2021 (hasta julio)

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	1	1,500.00
Panaderías/Refresquería	1	2,250.00
Lavanderías/Lavamáticos	0	0.00
Otros	4	3,750.00
TOTAL	6	7,500.00

Nota: Otros incluye hoteles, minisúper, salón de belleza, tiendas.

Fuente: Departamento de Investigación.



DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2007- 2021 (a julio)

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AÑOS	CANTIDAD DE DENUNCIAS
2007	1
2008	6
2009	10
2010	91
2011	98
2012	51
2013	61
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	190
2019	7
2020	361
2021	260
TOTAL	1,536

Fuente: Departamento de Investigación.

CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA

AÑOS: 2007- 2021 (a julio)

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIONES	VALOR DE SANCIÓN (B./)
2007	1	10,000.00
2008	6	16,000.00
2009	3	4,000.00
2010	8	19,800.00
2011	15	6,800.00
2012	4	9,350.00
2013	10	9,700.00
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	53	40,560.00
2020	9	8,300.00
2021	4	5,850.00
TOTAL	265	312,585.00

Fuente: Departamento de Investigación.

CASOS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

AÑOS: 2014-2021 (a julio)

MOTIVOS	AÑOS							
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	11	...	1
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	4
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2
Sin información clara y veráz *	7	6	1	6	25	24	7	3
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5
Aumento de mensualidad	1	...
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	5	1	...
Cobro por copias	...	2
Libros	...	2	1	2
Discriminación	...	1	...	1	1
Incumplimiento de servicios	1	2
TOTAL	17	46	8	26	53	53	9	4

*Incluye incumplimiento de información y sin precio a la vista.

**En venta atada (no compró libros en el plantel y no le permiten entrar al estudiante, obliga al estudiante que las medias tengan logo del plantel).

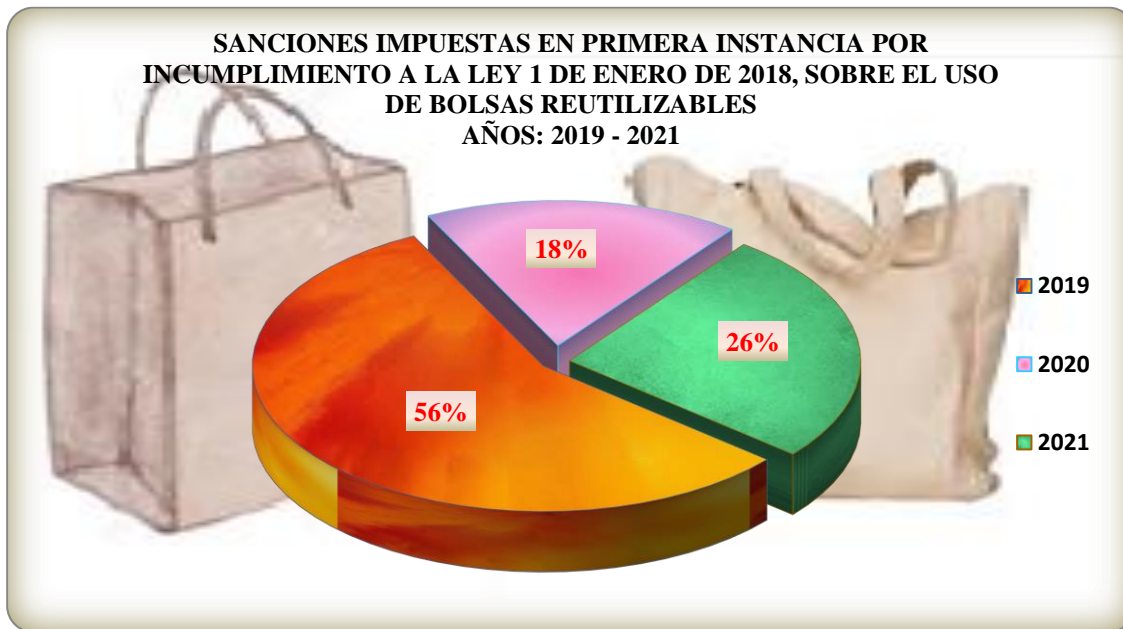
Fuente: Departamento de Investigación.

**COMPARATIVO ANUAL DE SANCIONES IMPUESTA EN PRIMERA INSTANCIA,
POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 1 DE ENERO DE 2018, SOBRE EL USO DE
BOLSAS REUTILIZABLES**

PERÍODO: 2019 - 2021 (hasta julio)

AÑOS	CANTIDAD DE SANCIÓN	MONTO (B/.)
2019	43	11,900.00
2020	19	3,700.00
2021	19	5,451.00
TOTAL	81	21,051.00

Fuente: Departamento de Investigación



**SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIAS SEGÚN MOTIVOS, SOBRE
LEY 1 DE 2018, USO DE BOLSAS REUTILIZABLES**

PERÍODO: 2019 - 2021 (hasta julio)

MOTIVO	CANTIDAD DE SANCIÓN	MONTO (B/.)
No cumple con el certificado de conformidad	65	15,401.00
No declaró costos de bolsa reutilizables	8	2,400.00
TOTAL	73	17,801.00

Fuente: Departamento de Investigación

**QUEJAS EN APERTURA Y SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIA POR FALTA
A LEY 134 DE 2013 DE DISCAPACITADOS
NACIONAL**

AÑOS: 2014 - 2021 (a julio)

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AÑOS	EXPEDIENTES EN APERTURAS	EXPEDIENTES SANCIONADOS	MONTO (B./)
2014	1	0	0.00
2015	2	0	0.00
2016	3	1	350.00
2017	3	5	1,200.00
2018	1	1	250.00
2019	4	1	200.00
2020	2	0	0.00
2021	1	0	0.00
TOTAL	17	8	2,000.00

Fuente: ACODECO