



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Abril, 2018**



Mayo, 2018

**QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE
DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
MES: ENERO - ABRIL 2018**

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	50	48.1	119,438.6	5,971,927.78
Incumplimiento de garantía	14	13.5	18,441.4	258,180.00
Incumplimiento de contrato	12	11.5	14,296.3	171,555.79
Vicios ocultos	11	10.6	76,748.5	844,233.81
Falta de información comercial	9	8.7	97,917.4	881,256.71
Custodia de bienes	4	3.8	14,614.3	58,457.37
Incumplimiento de servicio	2	1.9	18,449.0	36,898.00
Daños y perjuicio	1	1.0	7,804.7	7,804.72
Cobro indebido	1	1.0	5,078.8	5,078.81
TOTAL	104	100.0	79,186.47	8,235,392.99

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

MES: ENERO- ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	59	67.0	45,435.99	2,680,723.70
Acuerdo judicial	21	23.9	26,332.54	552,983.40
Fallo a favor	8	9.1	23,856.07	190,848.56
TOTAL	88	100.0		3,424,555.66

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, 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

MES: ENERO - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	17	1,835,583.98
Incumplimiento de contrato	2	57,210.50
Falta de información comercial	2	83,225.00
Incumplimiento de garantía	1	14,999.00
Cobro indebido	1	5,078.81
Incumplimiento de servicio	1	4,119.81
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
TOTAL	26	2,276,187.88

NOTA: En el mes de febrero no se registro ninguna demanda.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

MES: ENERO - ABRIL 2018

Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	17	2,181,282.79
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Agencia de autos	3	25,594.59
Bancos	1	3,600.00
Remodelación	1	32,560.50
TOTAL	26	2,276,187.88

NOTA: En el mes de febrero no se registro ninguna demanda.

Fuente: ACODECO

**EXPEDIENTES CON DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES, POR AÑO,
EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO
AÑO: 2006 - 2018**

Última Act. 20/05/17 Próxima 20/06/18

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.4	1,162,188.01
2008	58	5.6	1,165,958.76
2009	71	6.9	3,177,387.81
2010	197	19.2	11,574,589.66
2011	98	9.5	4,265,056.02
2012	105	10.2	4,552,121.01
2013	68	6.6	3,037,107.83
2014	83	8.1	2,925,140.26
2015	83	8.1	2,460,388.06
2016	90	8.8	1,482,834.38
2017	86	8.4	5,075,770.22
2018	26	2.5	2,276,187.88
TOTAL	1,028	100.0	43,154,729.90

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

Fuente: ACODECO

