



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

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



**Enero, 2018**

**QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO**

**NACIONAL**

**MES: ENERO - DICIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	189	60.6	116,799.4	22,075,078.00
Incumplimiento de contrato	46	14.7	46,458.6	2,137,094.73
Falta de información comercial	24	7.7	69,168.5	1,660,044.62
Incumplimiento de garantía	20	6.4	30,748.9	614,978.31
Vicios ocultos	16	5.1	68,700.7	1,099,211.87
Incumplimiento de servicio	6	1.9	13,230.0	79,379.84
Custodia de bienes	4	1.3	14,614.3	58,457.37
Veracidad de la publicidad	2	0.6	16,137.0	32,274.00
Cobro indebido	2	0.6	7,246.4	14,492.75
Daños y perjuicio	1	0.3	7,804.7	7,804.72
Aclaración de contrato	1	0.3	148,786.0	148,786.00
Devolución de abono/dinero	1	0.3	20,959.6	20,959.56
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>	<b>100.0</b>	<b>89,578.72</b>	<b>27,948,561.77</b>

**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- DICIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	94	64.4	51,180.14	4,810,933.45
Acuerdo judicial	31	21.2	45,193.76	1,401,006.60
Fallo a favor	21	14.4	21,267.68	446,621.28
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100.0</b>	<b>45,606.58</b>	<b>6,658,561.33</b>

**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 - DICIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	29	3,182,741.81
Incumplimiento de servicio	7	70,371.04
Incumplimiento de garantía	5	234,628.98
Cobro indebido	5	22,260.13
Incumplimiento de contrato	4	111,839.91
Falta de información comercial	4	422,125.00
Vicios ocultos	2	31,975.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
Devolución de abono/dinero	1	20,959.56
	<b>58</b>	<b>4,366,397.21</b>

**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 - DICIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	38	4,091,519.21
Agencia de autos	7	136,184.57
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Taller de reparación de autos	3	43,618.42
Agencias de viajes	1	3,131.70
Bancos	1	3,600.00
Clínicas	1	9,890.97
Eventos artísticos	1	7,085.84
Servicio de intermediación	1	5,656.00
Remodelación	1	32,560.50
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>4,366,397.21</b>

**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. 20/01/19 Próxima 20/02/19

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.3	1,162,188.01
2008	58	5.5	1,165,958.76
2009	71	6.7	3,177,387.81
2010	197	18.6	11,574,589.66
2011	98	9.2	4,265,056.02
2012	105	9.9	4,552,121.01
2013	68	6.4	3,037,107.83
2014	83	7.8	2,925,140.26
2015	83	7.8	2,460,388.06
2016	90	8.5	1,482,834.38
2017	86	8.1	5,075,770.22
2018	58	5.5	4,366,397.21
<b>TOTAL</b>	<b>1,060</b>	<b>100.0</b>	<b>45,244,939.23</b>

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

Fuente: ACODECO

