



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Diciembre, 2019**



Enero, 2020

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	131	64.5	126,755.7	16,604,997.63
Falta de información comercial	26	12.8	28,469.5	740,207.61
Incumplimiento de contrato	18	8.9	62,954.9	1,133,188.70
Vicios ocultos	8	3.9	54,713.0	437,704.31
Devolución de abono/dinero	7	3.4	7,473.2	52,312.22
Incumplimiento de garantía	7	3.4	103,514.9	724,604.28
Aclaración de contrato	2	1.0	2,175.0	4,350.00
Cobro indebido	2	1.0	8,300.7	16,601.37
Veracidad de la publicidad	1	0.5	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	0.5	6,936.0	6,936.00
	203	100.0	98,480.64	19,991,570.12

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	36	49.3	66,486.09	2,393,499.38
Fallo a favor	28	38.4	50,372.83	1,410,439.27
Acuerdo judicial	9	12.3	117,171.77	1,054,545.93
TOTAL	73	100.0	66,554.58	4,858,484.58

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2018; pero cerradas en el 2019, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	31	4,545,335.52
Incumplimiento de contrato	3	40,191.85
Vicios ocultos	3	293,341.73
Incumplimiento de garantía	1	36,000.00
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Devolución de abono/dinero	1	10,000.00
Falta de información comercial	1	6,880.00
Daños y perjuicio	1	7,804.72
	42	5,210,221.82

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	37	5,108,075.24
Agencia de autos	3	77,604.73
Hoteles o planes vacacionales	1	6,000.00
Servicios Profesionales	1	18,541.85
TOTAL	42	5,210,221.82

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES
POR EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORIA DE OFICIO**

AÑO: 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MESES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
Enero	3	7.1	174,591.85
Febrero	5	11.9	654,870.72
Marzo	6	14.3	564,965.01
Abril	3	7.1	320,534.00
Mayo	2	4.8	182,060.00
Junio	1	2.4	122,600.00
Julio	1	2.4	116,074.20
Agosto	0	0.0	0.00
Septiembre	3	7.1	633,137.00
Octubre	4	9.5	386,508.32
Noviembre	7	16.7	622,516.72
Diciembre	7	16.7	1,432,364.00
TOTAL	42	100.0	5,210,221.82

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

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

AÑO: 2006 - 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.6	...
2007	56	5.1	1,162,188.01
2008	58	5.3	1,165,958.76
2009	71	6.4	3,177,387.81
2010	197	17.9	11,574,589.66
2011	98	8.9	4,265,056.02
2012	105	9.5	4,552,121.01
2013	68	6.2	3,037,107.83
2014	83	7.5	2,925,140.26
2015	83	7.5	2,460,388.06
2016	90	8.2	1,482,834.38
2017	86	7.8	5,075,770.22
2018	58	5.3	4,366,397.21
2019	42	3.8	5,210,221.82
TOTAL	1,102	100.0	50,455,161.05

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

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

