



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

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



**Febrero, 2018**

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

**NACIONAL**

**MES: ENERO 2018**

**Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	17	58.6	131,153.1	2,229,602.72
Vicios ocultos	4	13.8	64,084.9	256,339.65
Incumplimiento de contrato	3	10.3	2,552.0	7,656.14
Incumplimiento de garantía	3	10.3	23,061.7	69,185.00
Falta de información comercial	2	6.9	79,399.7	158,799.38
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>93,847.69</b>	<b>2,721,582.89</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**MES: ENERO 2018**

**Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	40	62.5	49,187.20	1,967,487.88
Acuerdo judicial	16	25.0	30,296.26	484,740.20
Fallo a favor	8	12.5	23,856.07	190,848.56
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>	<b>41,298.07</b>	<b>2,643,076.64</b>

**NOTA:** Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, 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 ACTIVIDAD EN DEFENSORÍA DE OFICIO**

**NACIONAL**

**MES: ENERO 2018**

**Última Act. 20/03/18 Próxima 20/03/18**

<b>Actividades</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS EN PROCESO</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Inmobiliarias	8	1,197,855.00
Agencia de autos	3	25,594.59
Bancos	1	3,600.00
Remodelación	1	32,560.50
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>1,259,610.09</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**MES: ENERO 2018**

**Última Act. 20/02/18 Próxima 20/03/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	6	904,085.00
Incumplimiento de contrato	2	57,210.50
Incumplimiento de garantía	1	14,999.00
Incumplimiento de servicio	1	4,119.81
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
Falta de información comercial	1	3,225.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>1,259,610.09</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2018**

**Última Act. 20/02/17 Próxima 20/03/18**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.5	1,162,188.01
2008	58	5.7	1,165,958.76
2009	71	7.0	3,177,387.81
2010	197	19.4	11,574,589.66
2011	98	9.7	4,265,056.02
2012	105	10.3	4,552,121.01
2013	68	6.7	3,037,107.83
2014	83	8.2	2,925,140.26
2015	83	8.2	2,460,388.06
2016	90	8.9	1,482,834.38
2017	86	8.5	5,075,770.22
2018	13	1.3	1,259,610.09
<b>TOTAL</b>	<b>1,015</b>	<b>100.0</b>	<b>42,138,152.11</b>

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

**Fuente: ACODECO**

