



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

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



Marzo, 2018

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

NACIONAL

MES: ENERO - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	32	54.2	110,029.8	3,520,952.54
Vicios ocultos	7	11.9	80,471.2	563,298.53
Incumplimiento de garantía	7	11.9	20,442.1	143,095.00
Incumplimiento de contrato	6	10.2	7,410.2	44,460.96
Falta de información comercial	4	6.8	95,698.7	382,794.85
Incumplimiento de servicio	2	3.4	18,449.0	36,898.00
Custodia de bienes	1	1.7	4,395.9	4,395.93
TOTAL	59	100.0	79,591.45	4,695,895.81

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- FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	45	64.3	48,563.31	2,185,349.08
Acuerdo judicial	17	24.3	30,267.07	514,540.20
Fallo a favor	8	11.4	23,856.07	190,848.56
TOTAL	70	100.0	41,296.25	2,890,737.84

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 - FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

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

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

FUENTE: ACODECO

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

MES: ENERO- FEBRERO 2018

Última Act. 20/03/18 Próxima 20/04/18

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (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
TOTAL	13	1,259,610.09

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. 20/03/17 Próxima 20/04/18

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
TOTAL	1,015	100.0	42,138,152.11

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

En el mes de febrero 2018, no se registro ninguna demanda.

Fuente: ACODECO

