

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia

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



Marzo, 2019

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

NACIONAL

MES: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	24	60.0	146,329.8	3,511,914.30
Falta de información comercial	5	12.5	22,919.8	114,598.75
Vicios ocultos	5	12.5	37,850.3	189,251.61
Incumplimiento de contrato	3	7.5	29,030.3	87,090.84
Devolución de abono/dinero	1	2.5	3,700.0	3,700.00
Veracidad de la publicidad	1	2.5	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	2.5	6,936.0	6,936.00
TOTAL	40	100.0	104,603.99	4,184,159.50

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

SEDE CENTRAL

MES: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	10	66.7	67,458.09	674,580.88
Fallo a favor	3	20.0	24,390.00	73,170.00
Acuerdo judicial	2	13.3	127,145.00	254,290.00
TOTAL	15	100.0	66,802.73	1,002,040.88

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.

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

MES: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

	DEMANDAS		
MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)	
Cláusulas abusivas	3	376,398.00	
Incumplimiento de contrato	1	18,541.85	
Vicios ocultos	1	73,850.00	
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00	
Daños y perjuicio	1	7,804.72	
	7	747,262.57	

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

NACIONAL

MES: ENERO - FEBRERO 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/04/19

	DEMANDAS		
ACTIVIDADES	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)	
Inmobiliarias	5	720,916.00	
Agencia de autos	1	7,804.72	
Servicios Profesionales	1	18,541.85	
TOTAL	7	747,262.57	

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

AÑO: 2006 - 2019

Última Act. 20/03/19 Próxima 20/03/19

	DEMANDAS PRESENTADAS			
AÑOS	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)	
2006	7	0.7		
2007	56	5.2	1,162,188.01	
2008	58	5.4	1,165,958.76	
2009	71	6.7	3,177,387.81	
2010	197	18.5	11,574,589.66	
2011	98	9.2	4,265,056.02	
2012	105	9.8	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	8.4	1,482,834.38	
2017	86	8.1	5,075,770.22	
2018	58	5.4	4,366,397.21	
2019	7	0.7	747,262.57	
TOTAL	1,067	100.0	45,992,201.80	

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

