



**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

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 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.

Fuente: ACODECO

**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

MOTIVOS	DEMANDAS	
	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

Fuente: ACODECO

**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

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	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

Fuente: ACODECO

