



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

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



Agosto, 2018

**QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE
DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
MES: ENERO - JULIO 2018**

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	93	52.0	128,666.8	11,966,010.81
Incumplimiento de contrato	30	16.8	35,573.7	1,067,209.79
Falta de información comercial	16	8.9	86,437.1	1,382,993.25
Incumplimiento de garantía	16	8.9	21,365.9	341,854.98
Vicios ocultos	12	6.7	71,867.3	862,407.50
Custodia de bienes	4	2.2	14,614.3	58,457.37
Incumplimiento de servicio	3	1.7	14,362.7	43,088.00
Cobro indebido	2	1.1	7,246.4	14,492.75
Daños y perjuicio	1	0.6	7,804.7	7,804.72
Aclaración de contrato	1	0.6	148,786.0	148,786.00
Veracidad de la publicidad	1	0.6	30,275.0	30,275.00
TOTAL	179	100.0	88,957.43	15,923,380.17

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- JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	71	65.1	47,892.64	3,400,377.33
Acuerdo judicial	24	22.0	41,096.81	986,323.40
Fallo a favor	14	12.8	19,959.54	279,433.56
TOTAL	109	100.0	42,808.57	4,666,134.29

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2017; pero cerradas en el 2018, 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 - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	18	1,963,723.98
Incumplimiento de garantía	3	168,639.00
Cobro indebido	3	13,289.32
Incumplimiento de contrato	2	57,210.50
Incumplimiento de servicio	2	7,577.11
Falta de información comercial	2	83,225.00
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
TOTAL	32	2,569,635.69

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

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

MES: ENERO - JULIO 2018

Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	20	2,449,041.60
Agencia de autos	4	44,694.59
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Agencias de viajes	1	3,131.70
Bancos	1	3,600.00
Taller de reparación de autos	1	3,457.30
Remodelación	1	32,560.50
TOTAL	32	2,569,635.69

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. 20/08/17 Próxima 20/09/18

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.4	1,162,188.01
2008	58	5.6	1,165,958.76
2009	71	6.9	3,177,387.81
2010	197	19.1	11,574,589.66
2011	98	9.5	4,265,056.02
2012	105	10.2	4,552,121.01
2013	68	6.6	3,037,107.83
2014	83	8.0	2,925,140.26
2015	83	8.0	2,460,388.06
2016	90	8.7	1,482,834.38
2017	86	8.3	5,075,770.22
2018	32	3.1	2,569,635.69
TOTAL	1,034	100.0	43,448,177.71

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

Fuente: ACODECO

