



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

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



**Julio, 2018**

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

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	80	52.3	127,328.2	10,186,255.06
Incumplimiento de contrato	22	14.4	31,573.6	694,619.79
Incumplimiento de garantía	15	9.8	19,857.0	297,855.00
Falta de información comercial	13	8.5	95,615.7	1,243,004.25
Vicios ocultos	12	7.8	71,867.3	862,407.50
Custodia de bienes	4	2.6	14,614.3	58,457.37
Incumplimiento de servicio	3	2.0	14,362.7	43,088.00
Daños y perjuicio	1	0.7	7,804.7	7,804.72
Aclaración de contrato	1	0.7	148,786.0	148,786.00
Veracidad de la publicidad	1	0.7	30,275.0	30,275.00
Cobro indebido	1	0.7	5,078.8	5,078.81
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>88,742.69</b>	<b>13,577,631.50</b>

**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- JUNIO 2018**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	65	86.7	48,441.59	3,148,703.20
Fallo a favor	8	10.7	23,856.07	190,848.56
Acuerdo judicial	2	2.7	34,089.70	749,973.40
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>	<b>43,047.63</b>	<b>4,089,525.16</b>

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 - JUNIO 2018**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	18	1,963,723.98
Incumplimiento de garantía	2	149,539.00
Cobro indebido	2	8,210.51
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
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2,545,456.88</b>

**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 - JUNIO 2018**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	19	2,443,962.79
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Agencia de autos	3	25,594.59
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
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>2,545,456.88</b>

**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. 20/07/17 Próxima 20/08/18**

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	30	2.9	2,545,456.88
<b>TOTAL</b>	<b>1,032</b>	<b>100.0</b>	<b>43,423,998.90</b>

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

Fuente: ACODECO

