



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

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



**Julio, 2019**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	79	64.2	122,276.3	9,659,831.40
Falta de información comercial	17	13.8	40,356.3	686,056.81
Incumplimiento de contrato	11	8.9	37,442.4	411,866.34
Vicios ocultos	7	5.7	61,515.7	430,610.21
Devolución de abono/dinero	4	3.3	8,716.5	34,866.17
Incumplimiento de garantía	2	1.6	280,247.5	560,495.00
Aclaración de contrato	1	0.8	2,175.0	2,175.00
Veracidad de la publicidad	1	0.8	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	0.8	6,936.0	6,936.00
	<b>123</b>	<b>100.0</b>	<b>98,077.28</b>	<b>12,063,504.93</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	19	55.9	66,964.72	1,272,329.64
Fallo a favor	11	32.4	24,866.79	273,534.66
Acuerdo judicial	4	11.8	96,132.50	384,530.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>	<b>56,776.30</b>	<b>1,930,394.30</b>

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**

**PERIODO: ENERO - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	11	1,475,107.00
Incumplimiento de contrato	3	40,191.85
Vicios ocultos	2	107,650.01
Incumplimiento de garantía	1	36,000.00
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Daños y perjuicio	1	7,804.72
	<b>19</b>	<b>1,937,421.58</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS EN PROCESO</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Inmobiliarias	15	1,841,275.00
Agencia de autos	3	77,604.73
Servicios Profesionales	1	18,541.85
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>1,937,421.58</b>

**Fuente: ACODECO**

**EXPEDIENTES DE DEMANDAS PRESENTADAS EN LOS TRIBUNALES  
POR EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORIA DE OFICIO**

**AÑO: 2019**

**Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19**

MESES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
Enero	2	10.5	92,391.85
Febrero	5	26.3	654,870.72
Marzo	6	31.6	564,965.01
Abril	3	15.8	320,534.00
Mayo	2	10.5	182,060.00
Junio	1	5.3	122,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100.0</b>	<b>1,937,421.58</b>

**FUENTE: ACODECO**

