



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

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



**Abril, 2019**

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

**NACIONAL**

**MES: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	30	60.0	144,192.1	4,325,761.90
Falta de información comercial	7	14.0	25,468.0	178,276.00
Vicios ocultos	5	10.0	37,850.3	189,251.61
Incumplimiento de contrato	4	8.0	26,882.1	107,528.34
Devolución de abono/dinero	2	4.0	3,169.1	6,338.17
Veracidad de la publicidad	1	2.0	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	2.0	6,936.0	6,936.00
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>101,695.20</b>	<b>5,084,760.02</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 - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	13	65.0	68,370.72	888,819.34
Fallo a favor	4	20.0	32,967.50	131,870.00
Acuerdo judicial	3	15.0	124,760.00	374,280.00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	<b>69,748.47</b>	<b>1,394,969.34</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**

**MES: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	6	860,763.00
Incumplimiento de contrato	2	29,341.85
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>13</b>	<b>1,312,227.58</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**MES: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS EN PROCESO</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Inmobiliarias	9	1,216,081.00
Agencia de autos	3	77,604.73
Servicios Profesionales	1	18,541.85
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>1,312,227.58</b>

**Fuente: ACODECO**

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

AÑO: 2006 - 2019

Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	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	6.6	3,177,387.81
2010	197	18.4	11,574,589.66
2011	98	9.1	4,265,056.02
2012	105	9.8	4,552,121.01
2013	68	6.3	3,037,107.83
2014	83	7.7	2,925,140.26
2015	83	7.7	2,460,388.06
2016	90	8.4	1,482,834.38
2017	86	8.0	5,075,770.22
2018	58	5.4	4,366,397.21
2019	13	1.2	1,312,227.58
<b>TOTAL</b>	<b>1,073</b>	<b>100.0</b>	<b>46,557,166.81</b>

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

Fuente: ACODECO

