



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Noviembre, 2017**



Diciembre, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	146	45.8	96,284.71	14,057,567.65
Incumplimiento de garantía	76	23.8	23,679.73	1,799,659.47
Incumplimiento de contrato	33	10.3	52,205.78	1,722,790.87
Falta de información comercial	24	7.5	41,008.43	984,202.26
Cobro indebido	12	3.8	21,269.57	255,234.84
Incumplimiento de servicio	10	3.1	6,203.38	62,033.81
Vicios ocultos	9	2.8	80,464.44	724,179.96
Devolución de abono/dinero	4	1.3	28,325.00	113,300.00
Custodia de bienes	3	0.9	6,305.11	18,915.34
Veracidad de la publicidad	2	0.6	231,470.63	462,941.25
TOTAL	319	100.0	63,325.47	20,200,825.45

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
DEFENSORÍA DE OFICIO
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	81	74.3	3,511,637.76
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	17	15.6	929,447.13
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	11	10.1	487,723.24
TOTAL	109	100.0	4,928,808.13

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2016; pero cerradas en el 2017, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central. Lo señalado en amarillo; pertenece a los casos resueltos a favor en Defensoría de Oficio.

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	29	3,028,756.08
Incumplimiento de contrato	17	609,670.70
Incumplimiento de garantía	15	316,247.24
Cobro indebido	8	64,257.99
Falta de información comercial	5	194,630.79
Vicios ocultos	3	96,057.00
Devolución de abono/dinero	2	9,500.00
Incumplimiento de servicio	1	5,180.42
Aclaración de contrato	1	150,550.00
TOTAL	81	4,474,850.22

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./)
Inmobiliarias	51	3,734,083.92
Agencia de autos	14	326,688.24
Hoteles o planes vacacionales	4	22,629.60
Venta de autos usados	3	19,650.00
Material didáctico	3	5,100.00
Fábricas de muebles	2	8,450.27
Constructoras	1	338,711.47
Taller de reparación de autos	1	5,180.42
Decoración	1	3,356.30
Servicio de intermediación	1	11,000.00
TOTAL	81	4,474,850.22

Fuente: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.6	1,162,188.01
2008	58	5.8	1,165,958.76
2009	71	7.1	3,177,387.81
2010	197	19.8	11,574,589.66
2011	98	9.8	4,265,056.02
2012	105	10.5	4,552,121.01
2013	68	6.8	3,037,107.83
2014	83	8.3	2,925,140.26
2015	83	8.3	2,460,388.06
2016	90	9.0	1,482,834.38
2017 (noviembre)	81	8.1	4,474,850.22
TOTAL	997	100.0	40,277,622.02

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

Fuente: ACODECO

