



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

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



Diciembre, 2018

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

NACIONAL

MES: ENERO - NACIONAL 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	179	61.1	118,481.1	21,208,121.50
Incumplimiento de contrato	42	14.3	44,383.2	1,864,095.73
Falta de información comercial	22	7.5	71,530.2	1,573,664.62
Incumplimiento de garantía	20	6.8	30,748.9	614,978.31
Vicios ocultos	14	4.8	68,967.2	965,540.50
Incumplimiento de servicio	6	2.0	13,230.0	79,379.84
Custodia de bienes	4	1.4	14,614.3	58,457.37
Cobro indebido	2	0.7	7,246.4	14,492.75
Daños y perjuicio	1	0.3	7,804.7	7,804.72
Aclaración de contrato	1	0.3	148,786.0	148,786.00
Devolución de abono/dinero	1	0.3	20,959.6	20,959.56
Veracidad de la publicidad	1	0.3	30,275.0	30,275.00
TOTAL	293	100.0	90,739.10	26,586,555.90

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- NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	86	63.7	51,474.78	4,426,831.33
Acuerdo judicial	30	22.2	43,387.17	1,301,615.10
Fallo a favor	19	14.1	19,233.75	365,441.28
TOTAL	135	100.0	45,139.91	1,489,146.24

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 - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	28	3,070,011.81
Incumplimiento de servicio	7	70,371.04
Incumplimiento de garantía	5	234,628.98
Cobro indebido	4	17,181.32
Incumplimiento de contrato	4	111,839.91
Falta de información comercial	4	422,125.00
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
Devolución de abono/dinero	1	20,959.56
TOTAL	55	4,223,088.40

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 - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	36	3,973,710.40
Agencia de autos	6	110,684.57
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Taller de reparación de autos	3	43,618.42
Agencias de viajes	1	3,131.70
Bancos	1	3,600.00
Clínicas	1	9,890.97
Eventos artísticos	1	7,085.84
Servicio de intermediación	1	5,656.00
Remodelación	1	32,560.50
TOTAL	55	4,223,088.40

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. 20/12/18 Próxima 20/01/19

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.3	1,162,188.01
2008	58	5.5	1,165,958.76
2009	71	6.7	3,177,387.81
2010	197	18.6	11,574,589.66
2011	98	9.3	4,265,056.02
2012	105	9.9	4,552,121.01
2013	68	6.4	3,037,107.83
2014	83	7.9	2,925,140.26
2015	83	7.9	2,460,388.06
2016	90	8.5	1,482,834.38
2017	86	8.1	5,075,770.22
2018	55	5.2	4,223,088.40
TOTAL	1,057	100.0	45,101,630.42

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

Fuente: ACODECO

