



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

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



Diciembre, 2019

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	127	63.8	127,066.0	16,137,387.13
Falta de información comercial	26	13.1	28,469.5	740,207.61
Incumplimiento de contrato	19	9.5	62,273.1	1,183,188.70
Devolución de abono/dinero	7	3.5	7,473.2	52,312.22
Vicios ocultos	7	3.5	61,515.7	430,610.21
Incumplimiento de garantía	7	3.5	103,514.9	724,604.28
Aclaración de contrato	2	1.0	2,175.0	4,350.00
Cobro indebido	2	1.0	8,300.7	16,601.37
Veracidad de la publicidad	1	0.5	270,668.0	270,668.00
Incumplimiento de servicio	1	0.5	6,936.0	6,936.00
	199	100.0	98,325.96	19,566,865.52

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B./.)	MONTO (B./.)
Acuerdo extrajudicial	34	47.9	68,642.98	2,333,861.21
Fallo a favor	28	39.4	50,372.83	1,410,439.27
Acuerdo judicial	9	12.7	117,171.77	1,054,545.93
TOTAL	71	100.0	67,589.39	4,798,846.41

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 - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	24	3,112,971.52
Incumplimiento de contrato	3	40,191.85
Vicios ocultos	3	293,341.73
Incumplimiento de garantía	1	36,000.00
Veracidad de la publicidad	1	270,668.00
Devolución de abono/dinero	1	10,000.00
Falta de información comercial	1	6,880.00
Daños y perjuicio	1	7,804.72
	35	3,777,857.82

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	31	3,681,711.24
Agencia de autos	3	77,604.73
Servicios Profesionales	1	18,541.85
TOTAL	35	3,777,857.82

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

AÑO: 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MESES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
Enero	3	8.6	174,591.85
Febrero	5	14.3	654,870.72
Marzo	6	17.1	564,965.01
Abril	3	8.6	320,534.00
Mayo	2	5.7	182,060.00
Junio	1	2.9	122,600.00
Julio	1	2.9	116,074.20
Agosto	0	0.0	0.00
Septiembre	3	8.6	633,137.00
Octubre	4	11.4	386,508.32
Noviembre	7	20.0	622,516.72
TOTAL	35	100.0	3,777,857.82

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2019 (hasta noviembre)

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.6	...
2007	56	5.1	1,162,188.01
2008	58	5.3	1,165,958.76
2009	71	6.5	3,177,387.81
2010	197	18.0	11,574,589.66
2011	98	8.9	4,265,056.02
2012	105	9.6	4,552,121.01
2013	68	6.2	3,037,107.83
2014	83	7.6	2,925,140.26
2015	83	7.6	2,460,388.06
2016	90	8.2	1,482,834.38
2017	86	7.9	5,075,770.22
2018	58	5.3	4,366,397.21
2019	35	3.2	3,777,857.82
TOTAL	1,095	100.0	49,022,797.05

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

Fuente: ACODECO

