



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

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



**Noviembre, 2017**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - OCTUBRE 2017**

**Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Cláusulas abusivas	135	46.1	93,335.86	12,600,340.65
Incumplimiento de garantía	67	22.9	24,978.65	1,673,569.46
Incumplimiento de contrato	30	10.2	51,800.89	1,554,026.61
Falta de información comercial	22	7.5	38,850.10	854,702.26
Cobro indebido	12	4.1	21,269.57	255,234.84
Vicios ocultos	9	3.1	80,464.44	724,179.96
Incumplimiento de servicio	9	3.1	6,572.92	59,156.32
Devolución de abono/dinero	4	1.4	28,325.00	113,300.00
Custodia de bienes	3	1.0	6,305.11	18,915.34
Veracidad de la publicidad	2	0.7	231,470.63	462,941.25
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100.0</b>	<b>62,513.20</b>	<b>18,316,366.69</b>

**Fuente: ACODECO**

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

Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	174	27.9	39,836.59	6,931,566.36
Acuerdo en audiencia/Varios	116	18.6	43,343.51	5,027,847.22
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	92	14.8	76,041.79	6,995,844.24
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	74	11.9	45,429.63	3,361,792.75
Abandono	60	9.6	45,632.81	2,737,968.32
Pendiente constancia Desistimiento	47	7.5	45,657.01	2,145,879.70
Acuerdo en audiencia/Reparación	27	4.3	40,821.42	1,102,178.22
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	15	2.4	54,630.74	819,461.13
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	10	1.6	48,429.71	484,297.14
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	0.5	34,933.00	104,799.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.3	2,066.50	4,133.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.3	87,436.33	174,872.66
Acuerdo previo audiencia/Devolución de dinero	1	0.2	1,241.20	1,241.20
<b>TOTAL</b>	<b>623</b>	<b>100.0</b>	<b>47,980.55</b>	<b>29,891,880.94</b>

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 - OCTUBRE 2017**

**Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	23	2,507,878.68
Incumplimiento de garantía	14	311,747.24
Incumplimiento de contrato	14	480,902.23
Cobro indebido	7	60,714.79
Falta de información comercial	4	187,030.79
Vicios ocultos	3	96,057.00
Devolución de abono/dinero	2	9,500.00
Aclaración de contrato	1	150,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>3,804,380.73</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2017**

**Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS EN PROCESO</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Inmobiliarias	42	3,082,073.32
Agencia de autos	14	326,688.24
Hoteles o planes vacacionales	4	22,629.60
Material didáctico	3	5,100.00
Venta de autos usados	2	15,150.00
Constructoras	1	338,711.47
Servicio de intermediación	1	11,000.00
Fábricas de muebles	1	3,028.10
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>3,804,380.73</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2017**

**Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.7	1,162,188.01
2008	58	5.9	1,165,958.76
2009	71	7.2	3,177,387.81
2010	197	20.0	11,574,589.66
2011	98	10.0	4,265,056.02
2012	105	10.7	4,552,121.01
2013	68	6.9	3,037,107.83
2014	83	8.4	2,925,140.26
2015	83	8.4	2,460,388.06
2016	90	9.1	1,482,834.38
2017 (octubre)	68	6.9	3,804,380.73
<b>TOTAL</b>	<b>984</b>	<b>100.0</b>	<b>39,607,152.53</b>

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

Fuente: ACODECO

