



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

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



**Octubre, 2018**

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

**NACIONAL**

**MES: ENERO - SEPTIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	137	58.1	123,892.7	16,973,294.64
Incumplimiento de contrato	35	14.8	47,916.7	1,677,085.26
Falta de información comercial	19	8.1	77,684.5	1,476,006.25
Incumplimiento de garantía	17	7.2	26,055.0	442,935.43
Vicios ocultos	13	5.5	68,766.0	893,957.50
Incumplimiento de servicio	5	2.1	11,166.0	55,829.84
Custodia de bienes	4	1.7	14,614.3	58,457.37
Cobro indebido	2	0.8	7,246.4	14,492.75
Daños y perjuicio	1	0.4	7,804.7	7,804.72
Aclaración de contrato	1	0.4	148,786.0	148,786.00
Devolución de abono/dinero	1	0.4	20,959.6	20,959.56
Veracidad de la publicidad	1	0.4	30,275.0	30,275.00
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100.0</b>	<b>92,372.39</b>	<b>21,799,884.32</b>

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

**SEDE CENTRAL**

**MES: ENERO- SEPTIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	79	65.3	50,834.98	4,015,963.63
Fallo a favor	16	13.2	19,876.78	318,028.55
Acuerdo judicial	26	21.5	41,105.97	1,068,755.10
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100.0</b>	<b>44,650.80</b>	<b>5,402,747.28</b>

**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 - SEPTIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	4	190,629.00
Cobro indebido	4	17,181.32
Incumplimiento de contrato	3	65,210.50
Incumplimiento de servicio	4	47,968.08
Vicios ocultos	1	6,475.78
Veracidad de la publicidad	1	269,495.00
Falta de información comercial	3	414,425.00
Cláusulas abusivas	19	1,967,354.78
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>2,978,739.46</b>

**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 - SEPTIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Agencia de autos	5	66,684.59
Agencias de viajes	1	3,131.70
Bancos	1	3,600.00
Clínicas	1	9,890.97
Hoteles o planes vacacionales	4	33,150.00
Inmobiliarias	24	2,795,764.40
Taller de reparación de autos	2	33,957.30
Remodelación	1	32,560.50
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>2,978,739.46</b>

**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. 20/10/18 Próxima 20/11/18**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.4	1,162,188.01
2008	58	5.6	1,165,958.76
2009	71	6.8	3,177,387.81
2010	197	18.9	11,574,589.66
2011	98	9.4	4,265,056.02
2012	105	10.1	4,552,121.01
2013	68	6.5	3,037,107.83
2014	83	8.0	2,925,140.26
2015	83	8.0	2,460,388.06
2016	90	8.6	1,482,834.38
2017	86	8.3	5,075,770.22
2018	39	3.7	2,978,739.46
<b>TOTAL</b>	<b>1,041</b>	<b>100.0</b>	<b>43,857,281.48</b>

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

Fuente: ACODECO

