

***REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Defensoría de Oficio  
Noviembre, 2024***



***Diciembre, 2024***

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

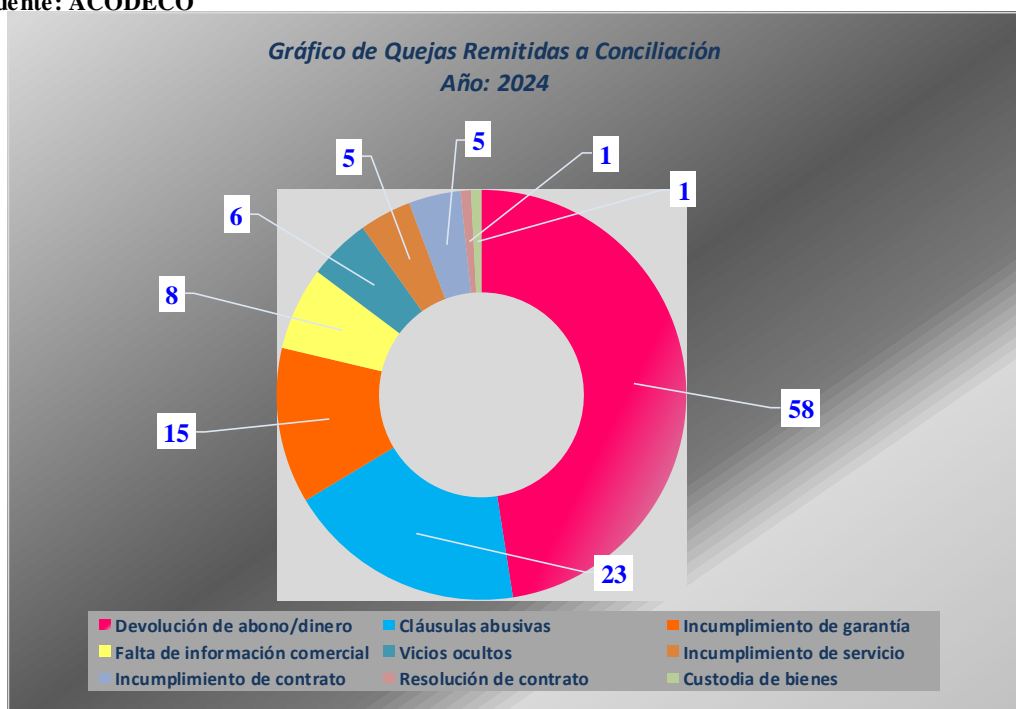
**SEDE CENTRAL**

**MES: ENERO A NOVIEMBRE 2024**

**Próxima act. a diciembre el 20/01/2025**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Devolución de abono/dinero	58	47.5	17,720.83	1,027,807.87
Cláusulas abusivas	23	18.9	57,814.66	1,329,737.11
Incumplimiento de garantía	15	12.3	39,574.56	593,618.41
Falta de información comercial	8	6.6	80,214.01	641,712.07
Vicios ocultos	6	4.9	12,076.85	72,461.08
Incumplimiento de servicio	5	4.1	8,385.04	41,925.19
Incumplimiento de contrato	5	4.1	90,618.04	453,090.20
Resolución de contrato	1	0.8	4,494.00	4,494.00
Custodia de bienes	1	0.8	6,018.08	6,018.08
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>	<b>34,187.41</b>	<b>4,170,864.01</b>

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 A NOVIEMBRE 2024**

**Próxima act. a diciembre el 20/01/2025**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo judicial	22	44.0	89,964.45	1,979,217.93
Fallo a favor	17	34.0	53,967.35	917,445.01
Acuerdo extrajudicial	10	20.0	69,493.03	694,930.33
Desistimiento	1	2.0	91,996.36	91,996.36
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>73,671.79</b>	<b>3,683,589.63</b>

**NOTA:** Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2023; pero cerradas en el 2024, 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**

**SEDE CENTRAL**

**MES: ENERO A NOVIEMBRE 2024**

**Próxima act. a diciembre el 20/01/2025**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	20	1,465,359.02
Devolución de abono/dinero	12	135,418.14
Falta de información comercial	5	363,751.94
Incumplimiento de garantía	3	116,791.20
Incumplimiento de contrato	2	298,500.00
Custodia de bienes	2	26,774.11
Incumplimiento de servicio	1	15,234.31
Vicios ocultos	1	18,216.00
Ejecutivas	13	82,269.27
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>2,522,313.99</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**SEDE CENTRAL**

**MES: ENERO A NOVIEMBRE 2024**

**Próxima act. A diciembre el 20/12/0125**

Actividades	DEMANDAS	
	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	32	2,230,589.28
Hoteles o planes vacacionales	5	19,085.00
Venta de autos usados	3	48,040.10
Agencia de autos	2	99,500.00
Taller de reparación de autos	2	26,774.11
Bancos	1	821.92
Remodelación	1	15,234.31
Ejecutivas	13	82,269.27
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>2,522,313.99</b>

**Fuente: ACODECO**

**CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES  
DE JUSTICIA, EN EL PERIODO REPORTADO, POR MES**

**AÑO: 2024**

**Próxima act. a diciembre el 20/01/2025**

MESES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
Enero	6	10.2	147,678.61
Febrero	5	8.5	176,074.80
Marzo	5	8.5	459,668.00
Abril	8	13.6	355,283.00
Mayo	5	8.5	159,257.20
Junio	6	10.2	286,422.72
Julio	9	15.3	317,467.21
Agosto	3	5.1	192,284.31
Septiembre	4	6.8	33,208.20
Octubre	4	6.8	315,980.00
Noviembre	4	6.8	78,989.94
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>	<b>2,522,313.99</b>

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

**CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA,  
EN EL PERIODO REPORTADO, POR AÑO**

**AÑO: 2006 - 2024 (hasta noviembre)**

**Próxima act. a diciembre el 20/01/2025**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
<b>2006-2013</b>	<b>660</b>	48.2	<b>28,934,409.10</b>
2014	83	6.1	2,925,140.26
2015	83	6.1	2,460,388.06
2016	90	6.6	1,482,834.38
2017	86	6.3	5,075,770.22
2018	58	4.2	4,366,397.21
2019	42	3.1	5,210,221.82
2020	33	2.4	3,607,293.08
2021	38	2.8	2,924,785.38
2022	55	4.0	4,708,097.95
2023	82	6.0	2,555,334.49
2024	59	4.3	2,522,313.99
<b>TOTAL</b>	<b>1,369</b>	<b>100.0</b>	<b>66,772,985.94</b>

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

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

