



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio**

Diciembre , 2016



Enero, 2017

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

PERÍODO : ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	121	30.9	22,721.45	2,749,294.98
Cláusulas abusivas	78	19.9	65,890.61	5,139,467.34
Incumplimiento de contrato	72	18.4	54,193.37	3,901,922.57
Falta de información comercial	45	11.5	29,807.63	1,341,343.30
Cobro indebido	23	5.9	8,110.19	186,534.40
Vicios ocultos	18	4.6	27,264.68	490,764.26
Devolución de abono/dinero	12	3.1	17,949.71	215,396.50
Incumplimiento de servicio	12	3.1	24,956.79	299,481.45
Aclaración de contrato	7	1.8	81,702.25	571,915.77
Veracidad de la publicidad	4	1.0	38,000.00	152,000.00
TOTAL	392	100.0	38,388.06	15,048,120.57

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	194	27.9	37,091.14	7,195,681.24
Acuerdo en audiencia/Varios	151	21.7	30,603.66	4,621,152.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	80	11.5	28,499.43	2,279,954.32
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	69	9.9	30,799.22	2,125,146.16
Abandono	59	8.5	22,180.79	1,308,666.59
Pendiente constancia Desistimiento	43	6.2	28,921.53	1,243,625.73
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	30	4.3	26,597.60	797,928.09
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	28	4.0	29,632.78	829,717.83
Acuerdo en audiencia/Reparación	24	3.5	49,305.86	1,183,340.59
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	7	1.0	88,651.91	620,563.35
Acuerdo/Reparación	3	0.4	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.4	87,966.67	263,900.00
Acuerdo/Devolución	1	0.1	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.1	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.1	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.1	14,849.00	14,849.00
TOTAL	695	100.0	32,740.29	22,754,504.97

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, 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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	33	594,315.78
Incumplimiento de contrato	16	424,555.56
Cláusulas abusivas	10	35,890.50
Cobro indebido	9	69,784.79
Incumplimiento de servicio	8	28,580.73
Vicios ocultos	7	155,353.52
Devolución de abono/dinero	4	49,425.00
Falta de información comercial	2	112,928.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
TOTAL	90	1,482,834.38

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Agencia de autos	34	643,188.55
Inmobiliarias	28	698,805.63
Hoteles o planes vacacionales	11	42,265.50
Decoración	8	34,318.52
Fábricas de muebles	3	8,675.20
Venta de autos usados	2	18,700.00
Financieras	1	3,639.03
Taller de reparación de autos	1	6,600.00
Universidad	1	22,116.95
Reparación de casas	1	4,525.00
TOTAL	90	1,482,834.38

Fuente: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.1	1,162,188.01
2008	58	6.3	1,165,958.76
2009	71	7.8	3,177,387.81
2010	197	21.5	11,574,589.66
2011	98	10.7	4,265,056.02
2012	105	11.5	4,552,121.01
2013	68	7.4	3,037,107.83
2014	83	9.1	2,925,140.26
2015	83	9.1	2,460,388.06
2016	90	9.8	1,482,834.38
TOTAL	916	100.0	35,802,771.80

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

Fuente: ACODECO

