



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

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



**Enero, 2018**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Cláusulas abusivas	157	46.7	93,488.88	14,677,753.55
Incumplimiento de garantía	78	23.2	23,605.89	1,841,259.47
Incumplimiento de contrato	34	10.1	52,187.63	1,774,379.43
Falta de información comercial	26	7.7	41,145.29	1,069,777.41
Cobro indebido	13	3.9	19,874.35	258,366.54
Incumplimiento de servicio	10	3.0	6,203.38	62,033.81
Vicios ocultos	9	2.7	80,464.44	724,179.96
Devolución de abono/dinero	4	1.2	28,325.00	113,300.00
Custodia de bienes	3	0.9	6,305.11	18,915.34
Veracidad de la publicidad	2	0.6	231,470.63	462,941.25
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>100.0</b>	<b>62,508.65</b>	<b>21,002,906.76</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Acuerdo extrajudicial	86	72.9	44,614.48	3,836,845.35
Acuerdo judicial	17	14.4	54,673.36	929,447.13
Fallo a favor	15	12.7	39,247.81	588,717.14
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100.0</b>	<b>45,381.44</b>	<b>5,355,009.62</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.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	32	3,476,676.08
Incumplimiento de contrato	17	649,670.70
Incumplimiento de garantía	16	349,947.24
Cobro indebido	8	64,257.99
Falta de información comercial	5	194,630.79
Vicios ocultos	4	175,357.00
Devolución de abono/dinero	2	9,500.00
Incumplimiento de servicio	1	5,180.42
Aclaración de contrato	1	150,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>5,075,770.22</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B./.)
Inmobiliarias	54	4,297,903.92
Agencia de autos	16	364,888.24
Hoteles o planes vacacionales	5	26,029.60
Material didáctico	3	5,100.00
Venta de autos usados	2	15,150.00
Fábricas de muebles	2	8,450.27
Constructoras	1	338,711.47
Taller de reparación de autos	1	5,180.42
Decoración	1	3,356.30
Servicio de intermediación	1	11,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>5,075,770.22</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2017**

**Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.6	1,162,188.01
2008	58	5.8	1,165,958.76
2009	71	7.1	3,177,387.81
2010	197	19.7	11,574,589.66
2011	98	9.8	4,265,056.02
2012	105	10.5	4,552,121.01
2013	68	6.8	3,037,107.83
2014	83	8.3	2,925,140.26
2015	83	8.3	2,460,388.06
2016	90	9.0	1,482,834.38
2017	86	8.6	5,075,770.22
<b>TOTAL</b>	<b>1,002</b>	<b>100.0</b>	<b>40,878,542.02</b>

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

**Fuente: ACODECO**

