



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

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



Febrero, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./.) |
|--------------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------|---------------------|
| Cláusulas abusivas | 11 | 42.3 | 105,759.07 | 1,163,349.75 |
| Incumplimiento de garantía | 6 | 23.1 | 22,016.59 | 132,099.51 |
| Incumplimiento de contrato | 5 | 19.2 | 11,899.20 | 59,496.00 |
| Cobro indebido | 2 | 7.7 | 5,687.50 | 11,375.00 |
| Falta de información comercial | 1 | 3.8 | 4,250.00 | 4,250.00 |
| Vicios ocultos | 1 | 3.8 | 7,291.04 | 7,291.04 |
| TOTAL | 26 | 100.0 | 52,994.67 | 1,377,861.30 |

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B/.) |
|-----------------------|---------------|-----------------|--|--------------------|
| Acuerdo extrajudicial | 12 | 75.0 | 33,477.22 | 401,726.59 |
| Fallo a favor | 2 | 12.5 | 12,620.98 | 25,241.95 |
| Acuerdo judicial | 2 | 12.5 | 57,250.00 | 114,500.00 |
| TOTAL | 16 | 100.0 | 33,841.78 | 541,468.54 |

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 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

| MOTIVOS | DEMANDAS | |
|--------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| | DEMANDAS PRESENTADAS | MONTO (B/.) |
| Incumplimiento de contrato | 2 | 160,840.00 |
| Cláusulas abusivas | 2 | 33,200.00 |
| Incumplimiento de garantía | 1 | 16,995.00 |
| Cobro indebido | 1 | 2,589.63 |
| Falta de información comercial | 1 | 2,780.00 |
| TOTAL | 7 | 216,404.63 |

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo de 2017

| ACTIVIDAD | DEMANDAS | |
|-------------------------------|---------------------|-------------------|
| | DEMANDAS EN PROCESO | MONTO (B/.) |
| Inmobiliarias | 4 | 193,429.63 |
| Hoteles o planes vacacionales | 2 | 5,980.00 |
| Agencia de autos | 1 | 16,995.00 |
| TOTAL | 7 | 216,404.63 |

Fuente: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2017

Los datos se actualizan el 20 de marzo 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 | 7.7 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 21.3 | 11,574,589.66 |
| 2011 | 98 | 10.6 | 4,265,056.02 |
| 2012 | 105 | 11.4 | 4,552,121.01 |
| 2013 | 68 | 7.4 | 3,037,107.83 |
| 2014 | 83 | 9.0 | 2,925,140.26 |
| 2015 | 83 | 9.0 | 2,460,388.06 |
| 2016 | 90 | 9.8 | 1,482,834.38 |
| 2017 | 7 | 0.8 | 216,404.63 |
| TOTAL | 923 | 100.0 | 36,019,176.43 |

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

Fuente: ACODECO

