



**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

