



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

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



Marzo, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	21	37.5	127,989.89	2,687,787.75
Incumplimiento de garantía	16	28.6	16,671.70	266,747.23
Incumplimiento de contrato	7	12.5	22,085.14	154,596.00
Falta de información comercial	5	8.9	13,949.60	69,748.00
Vicios ocultos	4	7.1	19,316.71	77,266.82
Cobro indebido	2	3.6	5,687.50	11,375.00
Devolución de abono/dinero	1	1.8	15,000.00	15,000.00
TOTAL	56	100.0	58,616.44	3,282,520.80

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Acuerdo extrajudicial	16	69.6	71,261.74	1,140,187.79
Acuerdo judicial	4	17.4	179,375.00	717,500.00
Fallo a favor	3	13.0	23,813.98	71,441.95
TOTAL	23	100.0	83,875.21	1,929,129.74

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 - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	4	268,368.10
Cláusulas abusivas	3	37,849.60
Incumplimiento de garantía	2	40,995.00
Cobro indebido	1	2,589.63
Falta de información comercial	1	2,780.00
TOTAL	11	352,582.33

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	5	297,929.63
Hoteles o planes vacacionales	3	10,629.60
Agencia de autos	2	40,995.00
Fábricas de muebles	1	3,028.10
TOTAL	11	352,582.33

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	6.0	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	11.3	4,552,121.01
2013	68	7.3	3,037,107.83
2014	83	9.0	2,925,140.26
2015	83	9.0	2,460,388.06
2016	90	9.7	1,482,834.38
2017	11	1.2	352,582.33
TOTAL	927	100.0	36,155,354.13

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

Fuente: ACODECO

