



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

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



Julio, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./) |
|--------------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------|---------------------|
| Cláusulas abusivas | 64 | 38.1 | 94,150.50 | 6,025,632.16 |
| Incumplimiento de garantía | 45 | 26.8 | 23,068.14 | 1,038,066.17 |
| Incumplimiento de contrato | 19 | 11.3 | 49,068.80 | 932,307.27 |
| Falta de información comercial | 17 | 10.1 | 35,605.02 | 605,285.26 |
| Cobro indebido | 7 | 4.2 | 33,580.69 | 235,064.81 |
| Vicios ocultos | 6 | 3.6 | 27,784.41 | 166,706.46 |
| Incumplimiento de servicio | 5 | 3.0 | 6,152.50 | 30,762.51 |
| Devolución de abono/dinero | 3 | 1.8 | 14,333.33 | 43,000.00 |
| Custodia de bienes | 1 | 0.6 | 3,082.34 | 3,082.34 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 0.6 | 193,446.25 | 193,446.25 |
| TOTAL | 168 | 100.0 | 55,198.53 | 9,273,353.23 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./.) |
|-----------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------|---------------------|
| Acuerdo extrajudicial | 38 | 65.5 | 46,544.31 | 1,768,683.90 |
| Acuerdo judicial | 11 | 19.0 | 71,439.05 | 785,829.60 |
| Fallo a favor | 9 | 15.5 | 53,465.24 | 481,187.14 |
| TOTAL | 58 | 100.0 | 60,007.68 | 3,035,700.64 |

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 - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

| MOTIVOS | DEMANDAS | |
|--------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| | DEMANDAS PRESENTADAS | MONTO (B/.) |
| Cláusulas abusivas | 14 | 73,689.11 |
| Incumplimiento de contrato | 8 | 39,690.14 |
| Incumplimiento de garantía | 6 | 22,885.29 |
| Cobro indebido | 3 | 6,429.93 |
| Vicios ocultos | 3 | 32,019.00 |
| Falta de información comercial | 3 | 41,510.00 |
| Devolución de abono/dinero | 1 | 6,500.00 |
| Aclaración de contrato | 1 | 150,550.00 |
| TOTAL | 39 | 373,273.47 |

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

| ACTIVIDAD | DEMANDAS | |
|-------------------------------|----------------------------|--------------------|
| | DEMANDAS EN PROCESO | MONTO (B/.) |
| Inmobiliarias | 23 | 73,616.56 |
| Agencia de autos | 7 | 22,331.25 |
| Hoteles o planes vacacionales | 3 | 3,543.20 |
| Material didáctico | 3 | 1,700.00 |
| Venta de autos usados | 2 | 7,575.00 |
| Fábricas de muebles | 1 | 3,028.10 |
| TOTAL | 39 | 111,794.11 |

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 agosto de 2017

| AÑOS | DEMANDAS PRESENTADAS | | |
|---------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | (%) | MONTO (B./.) |
| 2006 | 7 | 0.7 | ... |
| 2007 | 56 | 5.9 | 1,162,188.01 |
| 2008 | 58 | 6.1 | 1,165,958.76 |
| 2009 | 71 | 7.4 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 20.6 | 11,574,589.66 |
| 2011 | 98 | 10.3 | 4,265,056.02 |
| 2012 | 105 | 11.0 | 4,552,121.01 |
| 2013 | 68 | 7.1 | 3,037,107.83 |
| 2014 | 83 | 8.7 | 2,925,140.26 |
| 2015 | 83 | 8.7 | 2,460,388.06 |
| 2016 | 90 | 9.4 | 1,482,834.38 |
| 2017 (a mayo) | 40 | 4.2 | 1,915,907.22 |
| TOTAL | 956 | 100.0 | 37,718,679.02 |

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

Fuente: ACODECO

