



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

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



Junio, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Cláusulas abusivas	54	40.6	96,615.48	5,217,235.76
Incumplimiento de garantía	34	25.6	22,430.07	762,622.38
Incumplimiento de contrato	18	13.5	51,567.08	928,207.35
Falta de información comercial	13	9.8	40,361.56	524,700.30
Vicios ocultos	4	3.0	19,316.71	77,266.82
Cobro indebido	4	3.0	54,775.95	219,103.81
Incumplimiento de servicio	3	2.3	6,751.30	20,253.91
Devolución de abono/dinero	2	1.5	20,000.00	40,000.00
Custodia de bienes	1	0.8	3,082.34	3,082.34
TOTAL	133	100.0	58,590.02	7,792,472.67

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo extrajudicial	27	58.7	58,641.37	1,583,317.12
Acuerdo judicial	11	23.9	71,439.05	785,829.60
Fallo a favor	8	17.4	48,900.84	391,206.70
TOTAL	46	100.0	60,007.68	2,760,353.42

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 - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	10	617,077.60
Incumplimiento de garantía	4	94,600.00
Incumplimiento de contrato	4	268,368.10
Falta de información comercial	3	124,530.00
Cobro indebido	2	15,969.62
Vicios ocultos	2	65,557.00
Devolución de abono/dinero	1	6,500.00
Aclaración de contrato	1	150,550.00
TOTAL	27	1,343,152.32

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	16	1,241,287.62
Agencia de autos	4	83,107.00
Hoteles o planes vacacionales	3	10,629.60
Material didáctico	3	5,100.00
Fábricas de muebles	1	3,028.10
TOTAL	27	1,343,152.32

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 julio de 2017

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.9	1,162,188.01
2008	58	6.2	1,165,958.76
2009	71	7.5	3,177,387.81
2010	197	20.9	11,574,589.66
2011	98	10.4	4,265,056.02
2012	105	11.1	4,552,121.01
2013	68	7.2	3,037,107.83
2014	83	8.8	2,925,140.26
2015	83	8.8	2,460,388.06
2016	90	9.5	1,482,834.38
2017 (a mayo)	27	2.9	1,343,152.32
TOTAL	943	100.0	37,145,924.12

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

Fuente: ACODECO

