



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

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



**Octubre, 2017**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Cláusulas abusivas	114	43.8	98,189.74	11,193,630.44
Incumplimiento de garantía	62	23.8	24,280.41	1,505,385.46
Incumplimiento de contrato	29	11.2	52,207.81	1,514,026.61
Falta de información comercial	19	7.3	40,299.65	765,693.26
Cobro indebido	12	4.6	21,269.57	255,234.84
Incumplimiento de servicio	8	3.1	7,037.90	56,303.19
Vicios ocultos	7	2.7	80,958.07	566,706.46
Devolución de abono/dinero	4	1.5	28,325.00	113,300.00
Custodia de bienes	3	1.2	6,305.11	18,915.34
Veracidad de la publicidad	2	0.8	231,470.63	462,941.25
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100.0</b>	<b>63,277.45</b>	<b>16,452,136.85</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	153	27.2	39,094.85	5,981,512.76
Acuerdo en audiencia/Varios	107	19.0	42,237.67	4,519,431.18
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	83	14.8	72,770.71	6,039,968.76
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	71	12.6	44,770.31	3,178,692.28
Abandono	51	9.1	49,501.52	2,524,577.57
Pendiente constancia Desistimiento	43	7.7	47,968.95	2,062,664.70
Acuerdo en audiencia/Reparación	22	3.9	45,834.85	1,008,366.62
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	14	2.5	58,347.96	816,871.50
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	10	1.8	48,429.71	484,297.14
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	0.5	34,933.00	104,799.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.4	2,066.50	4,133.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.4	87,436.33	174,872.66
Acuerdo previo audiencia/Devolución de dinero	1	0.2	1,241.20	1,241.20
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>	<b>100.0</b>	<b>47,867.31</b>	<b>26,901,428.37</b>

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. Lo señalado en amarillo; pertenece a los casos resueltos a favor en Defensoría de Oficio.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	19	1,487,775.71
Incumplimiento de garantía	13	281,947.24
Incumplimiento de contrato	10	332,809.10
Cobro indebido	7	60,714.79
Vicios ocultos	3	96,057.00
Falta de información comercial	4	187,030.79
Devolución de abono/dinero	2	9,500.00
Aclaración de contrato	1	150,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>2,606,384.63</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	36	2,264,588.69
Agencia de autos	13	296,888.24
Hoteles o planes vacacionales	3	10,629.60
Material didáctico	3	5,100.00
Venta de autos usados	2	15,150.00
Servicio de intermediación	1	11,000.00
Fábricas de muebles	1	3,028.10
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>2,606,384.63</b>

**Fuente: ACODECO**

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

AÑO: 2006 - 2017

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.7	1,162,188.01
2008	58	5.9	1,165,958.76
2009	71	7.3	3,177,387.81
2010	197	20.2	11,574,589.66
2011	98	10.1	4,265,056.02
2012	105	10.8	4,552,121.01
2013	68	7.0	3,037,107.83
2014	83	8.5	2,925,140.26
2015	83	8.5	2,460,388.06
2016	90	9.2	1,482,834.38
2017 (septiembre)	59	6.1	2,606,384.63
<b>TOTAL</b>	<b>975</b>	<b>100.0</b>	<b>38,409,156.43</b>

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

Fuente: ACODECO

