



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

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



**Mayo, 2017**

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

**PERÍODO : ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	43	41.7	100,891.53	4,338,335.76
Incumplimiento de garantía	27	26.2	17,582.72	474,733.38
Incumplimiento de contrato	14	13.6	39,648.80	555,083.17
Falta de información comercial	8	7.8	27,295.04	218,360.30
Vicios ocultos	4	3.9	19,316.71	77,266.82
Cobro indebido	3	2.9	71,341.67	214,025.00
Devolución de abono/dinero	2	1.9	20,000.00	40,000.00
Custodia de bienes	1	1.0	3,082.34	3,082.34
Incumplimiento de servicio	1	1.0	7,394.29	7,394.29
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>	<b>57,556.13</b>	<b>5,928,281.06</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Acuerdo extrajudicial	22	64.7	63,944.36	1,406,775.93
Acuerdo judicial	7	20.6	105,448.70	738,140.90
Fallo a favor	5	14.7	23,586.39	117,931.95
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>	<b>66,554.38</b>	<b>2,262,848.78</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.

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	8	310,897.60
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
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>1,036,972.32</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	14	935,107.62
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
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>1,036,972.32</b>

**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 junio de 2017**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.7	...
2007	56	6.0	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	11.2	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	9.6	1,482,834.38
2017	25	2.7	1,036,972.32
<b>TOTAL</b>	<b>941</b>	<b>100.0</b>	<b>36,839,744.12</b>

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

**Fuente: ACODECO**

