



**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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (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
TOTAL	103	100.0	57,556.13	5,928,281.06

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (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
TOTAL	34	100.0	66,554.38	2,262,848.78

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

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (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
TOTAL	25	1,036,972.32

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
TOTAL	25	1,036,972.32

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 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
TOTAL	941	100.0	36,839,744.12

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

Fuente: ACODECO

