



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

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



Agosto, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Cláusulas abusivas	78	39.8	91,653.23	7,148,952.02
Incumplimiento de garantía	51	26.0	25,005.45	1,275,278.17
Incumplimiento de contrato	21	10.7	46,557.09	977,698.97
Falta de información comercial	19	9.7	40,299.65	765,693.26
Cobro indebido	9	4.6	27,061.87	243,556.81
Vicios ocultos	6	3.1	27,784.41	166,706.46
Incumplimiento de servicio	6	3.1	6,775.58	40,653.48
Devolución de abono/dinero	3	1.5	14,333.33	43,000.00
Custodia de bienes	2	1.0	2,834.67	5,669.34
Veracidad de la publicidad	1	0.5	193,446.25	193,446.25
TOTAL	196	100.0	55,411.50	10,860,654.76

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Acuerdo extrajudicial	60	73.2	42,243.52	2,534,610.98
Acuerdo judicial	12	14.6	66,485.80	797,829.60
Fallo a favor	10	12.2	48,429.71	484,297.14
TOTAL	82	100.0	46,545.58	3,816,737.72

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 - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	16	1,273,147.60
Incumplimiento de contrato	10	332,809.10
Incumplimiento de garantía	9	191,275.11
Cobro indebido	4	25,389.79
Vicios ocultos	3	96,057.00
Falta de información comercial	3	124,530.00
Devolución de abono/dinero	1	6,500.00
Aclaración de contrato	1	150,550.00
TOTAL	47	2,200,258.60

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	28	1949134.79
Agencia de autos	9	206216.11
Hoteles o planes vacacionales	3	10629.6
Material didáctico	3	5100
Venta de autos usados	2	15150
Servicio de intermediación	1	11000
Fábricas de muebles	1	3028.1
TOTAL	47	2,200,258.60

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 septiembre de 2017

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.7	...
2007	56	5.8	1,162,188.01
2008	58	6.0	1,165,958.76
2009	71	7.4	3,177,387.81
2010	197	20.5	11,574,589.66
2011	98	10.2	4,265,056.02
2012	105	10.9	4,552,121.01
2013	68	7.1	3,037,107.83
2014	83	8.6	2,925,140.26
2015	83	8.6	2,460,388.06
2016	90	9.3	1,482,834.38
2017 (a julio)	47	4.9	2,200,258.60
TOTAL	963	100.0	38,003,030.40

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

Fuente: ACODECO

