



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

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio**

Octubre , 2016



Noviembre , 2016

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

PERÍODO : ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	111	32.9	21,650.05	2,403,155.87
Incumplimiento de contrato	67	19.9	54,853.84	3,675,207.04
Cláusulas abusivas	54	16.0	58,996.54	3,185,813.12
Falta de información comercial	39	11.6	31,380.76	1,223,849.51
Cobro indebido	21	6.2	7,961.06	167,182.20
Vicios ocultos	14	4.2	30,844.54	431,823.53
Devolución de abono/dinero	11	3.3	19,201.95	211,221.50
Incumplimiento de servicio	10	3.0	29,100.65	291,006.45
Aclaración de contrato	7	2.1	81,702.25	571,915.77
Veracidad de la publicidad	3	0.9	35,000.00	105,000.00
TOTAL	337	100.0	36,398.15	12,266,174.99

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	166	28.3	36,726.70	6,096,631.79
Acuerdo en audiencia/Varios	135	23.0	30,059.99	4,058,098.79
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	65	11.1	22,150.24	1,439,765.50
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	53	9.0	31,189.60	1,653,048.74
Abandono	48	8.2	21,626.30	1,038,062.59
Pendiente constancia Desistimiento	33	5.6	29,836.42	984,601.83
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	26	4.4	31,532.66	819,849.18
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	26	4.4	29,309.87	762,056.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	19	3.2	42,165.89	801,151.95
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	5	0.9	91,245.67	456,228.35
Acuerdo/Reparación	3	0.5	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	3	0.5	87,966.67	263,900.00
Acuerdo/Devolución	1	0.2	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.2	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.2	14,849.00	14,849.00
TOTAL	586	100.0	31,839.97	18,658,223.63

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2015; pero cerradas en el 2016, 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 - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	30	545,225.78
Incumplimiento de contrato	15	421,555.56
Cláusulas abusivas	10	35,890.50
Cobro indebido	9	69,784.79
Incumplimiento de servicio	8	28,580.73
Vicios ocultos	6	131,363.52
Devolución de abono/dinero	4	49,425.00
Falta de información comercial	2	112,928.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
TOTAL	85	1,406,754.38

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Agencia de autos	30	570,108.55
Inmobiliarias	27	695,805.63
Hoteles o planes vacacionales	11	42,265.50
Decoración	8	34,318.52
Fábricas de muebles	3	8,675.20
Venta de autos usados	2	18,700.00
Financieras	1	3,639.03
Taller de reparación de autos	1	6,600.00
Universidad	1	22,116.95
Reparación de casas	1	4,525.00
TOTAL	85	1,406,754.38

Fuente: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2016 (hasta octubre)

Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.1	1,162,188.01
2008	58	6.4	1,165,958.76
2009	71	7.8	3,177,387.81
2010	197	21.6	11,574,589.66
2011	98	10.8	4,265,056.02
2012	105	11.5	4,552,121.01
2013	68	7.5	3,037,107.83
2014	83	9.1	2,925,140.26
2015	83	9.1	2,460,388.06
2016	85	9.3	1,406,754.38
TOTAL	911	100.0	35,726,691.80

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

Fuente: ACODECO

