



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

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

Septiembre , 2016



Octubre , 2016

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

PERÍODO : ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	102	34.5	21,759.47	2,219,465.87
Incumplimiento de contrato	63	21.3	55,378.67	3,488,856.24
Cláusulas abusivas	38	12.8	49,663.86	1,887,226.61
Falta de información comercial	31	10.5	30,814.59	955,252.25
Cobro indebido	20	6.8	8,229.63	164,592.57
Vicios ocultos	13	4.4	31,447.96	408,823.53
Devolución de abono/dinero	10	3.4	20,472.15	204,721.50
Incumplimiento de servicio	10	3.4	29,100.65	291,006.45
Aclaración de contrato	6	2.0	84,040.67	504,244.00
Veracidad de la publicidad	3	1.0	35,000.00	105,000.00
TOTAL	296	100.0	34,558.07	10,229,189.02

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 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Desistimiento	141	26.5	36,741.62	5,180,569.02
Acuerdo en audiencia/Varios	125	23.5	29,339.09	3,667,386.64
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	60	11.3	22,138.38	1,328,302.50
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	50	9.4	31,846.07	1,592,303.61
Abandono	45	8.5	22,927.52	1,031,738.34
Pendiente constancia Desistimiento	31	5.8	25,819.61	800,407.83
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	26	4.9	31,532.66	819,849.18
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	23	4.3	30,620.07	704,261.63
Acuerdo en audiencia/Reparación	18	3.4	42,908.72	772,356.95
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	4	0.8	87,144.59	348,578.35
Acuerdo/Reparación	3	0.6	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.4	46,920.00	93,840.00
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	532	100.0	31,248.91	16,624,422.33

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 - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	27	504,095.78
Incumplimiento de contrato	13	57,575.89
Cláusulas abusivas	9	409,810.36
Cobro indebido	7	19,940.73
Incumplimiento de servicio	6	131,363.52
Vicios ocultos	6	49,425.00
Devolución de abono/dinero	4	112,928.50
Falta de información comercial	2	34,849.00
Resolución de contrato	1	12,000.00
TOTAL	75	1,331,988.78

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Agencia de autos	27	528,978.55
Inmobiliarias	25	683,596.73
Hoteles o planes vacacionales	10	41,224.00
Decoración	4	13,933.32
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	75	1,331,988.78

Fuente: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2016 (hasta septiembre)

Los datos se actualizan el 20 de noviembre de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.2	1,162,188.01
2008	58	6.4	1,165,958.76
2009	71	7.9	3,177,387.81
2010	197	21.9	11,574,589.66
2011	98	10.9	4,265,056.02
2012	105	11.7	4,552,121.01
2013	68	7.5	3,037,107.83
2014	83	9.2	2,925,140.26
2015	83	9.2	2,460,388.06
2016	75	8.3	1,331,988.78
TOTAL	901	100.0	35,651,926.20

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

Fuente: ACODECO

