



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

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



Abril, 2017

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

NACIONAL

PERÍODO : ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	30	39.5	110,018.19	3,300,545.71
Incumplimiento de garantía	20	26.3	16,534.51	330,690.23
Incumplimiento de contrato	9	11.8	33,471.78	301,246.00
Falta de información comercial	8	10.5	27,295.04	218,360.30
Vicios ocultos	4	5.3	19,316.71	77,266.82
Devolución de abono/dinero	2	2.6	20,000.00	40,000.00
Cobro indebido	2	2.6	5,687.50	11,375.00
Custodia de bienes	1	1.3	3,082.34	3,082.34
TOTAL	76	100.0	56,349.56	4,282,566.40

Fuente: ACODECO

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Acuerdo extrajudicial	19	67.9	66,623.90	1,265,854.16
Acuerdo judicial	6	21.4	121,745.83	730,475.00
Fallo a favor	3	10.7	23,813.98	71,441.95
TOTAL	28	100.0	73,848.97	2,067,771.11

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 - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	4	268,368.10
Cláusulas abusivas	4	157,849.60
Incumplimiento de garantía	3	54,900.00
Cobro indebido	2	15,969.62
Vicios ocultos	1	28,207.00
Falta de información comercial	1	2,780.00
TOTAL	15	528,074.32

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	7	431,309.62
Agencia de autos	4	83,107.00
Hoteles o planes vacacionales	3	10,629.60
Fábricas de muebles	1	3,028.10
TOTAL	15	528,074.32

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 mayo de 2017

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.0	1,162,188.01
2008	58	6.2	1,165,958.76
2009	71	7.6	3,177,387.81
2010	197	21.2	11,574,589.66
2011	98	10.5	4,265,056.02
2012	105	11.3	4,552,121.01
2013	68	7.3	3,037,107.83
2014	83	8.9	2,925,140.26
2015	83	8.9	2,460,388.06
2016	90	9.7	1,482,834.38
2017	15	1.6	528,074.32
TOTAL	931	100.0	36,330,846.12

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

Fuente: ACODECO

