



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

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

**Agosto , 2015**



**Septiembre, 2015**

**Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación al Departamento de Defensoría de Oficio**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Agosto 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	55	26.6	19,154.8	1,053,516.13
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	49	23.7	78,801.3	3,861,262.62
CLÁUSULAS ABUSIVAS	35	16.9	17,858.8	625,059.07
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	5.8	57,348.3	688,179.18
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	11	5.3	14,063.1	154,694.15
VICIOS OCULTOS	10	4.8	62,158.1	621,580.71
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	9	4.3	5,776.2	51,985.35
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	3.9	68,886.0	551,088.12
COBRO INDEBIDO	8	3.9	5,648.8	45,190.06
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	4	1.9	130,002.1	520,008.43
CUSTODIA DE BIENES	3	1.4	7,328.6	21,985.90
VENTA ENGAÑOSA	2	1.0	16,495.0	32,990.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.5	127,500.0	127,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>207</b>	<b>100.0</b>	<b>40,362.5</b>	<b>8,355,039.72</b>

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio**

**NACIONAL**

**Período: Enero - Agosto 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	67	21.8	35,791.68	2,398,042.43
DESISTIMIENTO	60	19.5	27,651.08	1,659,065.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	51	16.6	14,500.16	739,507.92
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	33	10.7	51,064.72	1,685,135.73
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	28	9.1	23,138.07	647,865.90
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	5.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	5.9	40,479.91	728,638.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	9	2.9	22,730.55	204,574.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	2.3	51,516.68	360,616.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.6	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.3	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.0	31,338.63	94,015.88
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.0	11,118.31	33,354.93
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	23,077.96	23,077.96
<b>TOTALES</b>	<b>307</b>	<b>100.0</b>	<b>30,934.32</b>	<b>9,496,836.32</b>

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.*

**Fuente: ACODECO**

**Quejas no Conciliadas sin Efectos para el Consumidor en el Departamento de Conciliación**

ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	67	22.1	27,443.47	1,838,712.37
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	226	74.6	39,583.83	8,945,946.22
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.3	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	6	2.0	3,137.50	18,825.00
<b>TOTALES</b>	<b>303</b>	<b>100.0</b>	<b>36,020.6</b>	<b>10,914,229.78</b>

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales;  
según Motivos y Cuantía**

**Período: Enero - Agosto 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	378,082.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	652,406.20
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	149,249.84
VICIOS OCULTOS	4	182,322.94
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	8,173.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	131,350.00
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	92,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>48</b>	<b>1,637,584.89</b>

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales;  
según Actividades y Cuantía**

**Período: Enero - Agosto 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
Inmobiliarias	26	1,335,130.87
Agencia de autos	9	163,947.08
Hoteles o Planes Vacacionales	6	20,910.17
Venta de Autos Usados	3	99,080.93
Constructoras	1	1,206.00
Herrerías	1	7,940.00
Fabrica de Muebles	1	4,369.84
Ventas de Colchones	1	5,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>1,637,584.89</b>

**FUENTE: ACODECO**

**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales  
por el Departamento de Defensoría de Oficio**

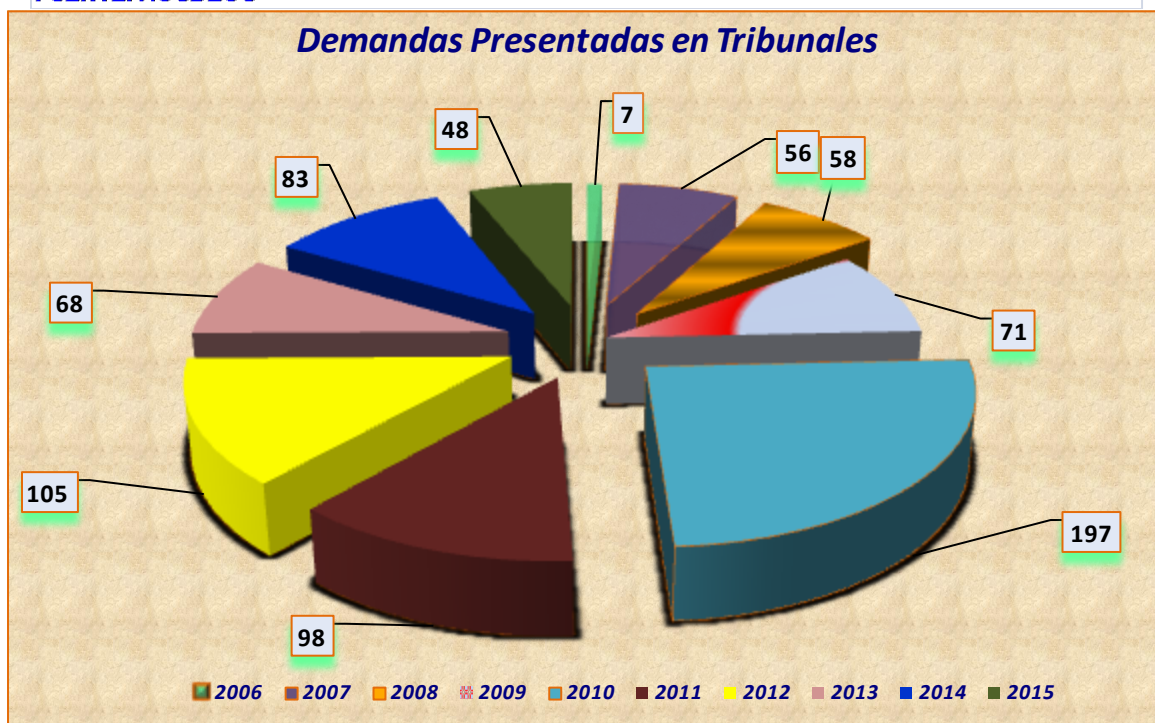
**AÑO: 2006 - 2015 (agosto)**

**Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2015**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	---
2007	56	7.1	1,162,188.01
2008	58	7.3	1,165,958.76
2009	71	9.0	3,177,387.81
2010	197	24.9	11,574,589.66
2011	98	12.4	4,265,056.02
2012	105	13.3	4,552,121.01
2013	68	8.6	3,037,107.83
2014	83	10.5	2,925,140.26
2015	48	6.1	1,637,584.89
<b>TOTAL</b>	<b>791</b>	<b>100.0</b>	<b>33,497,134.25</b>

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

**FUENTE:** ACODECO



**Fuente:** ACODECO