



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

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

**Diciembre , 2015**



**Enero , 2016**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Diciembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016**

<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	99	28.7	20,419.0	2,021,479.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	75	21.7	65,764.4	4,932,332.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	46	13.3	16,290.4	749,360.61
VICIOS OCULTOS	28	8.1	33,587.3	940,444.78
COBRO INDEBIDO	22	6.4	6,791.9	149,421.83
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	20	5.8	5,265.0	105,299.68
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	15	4.3	74,925.6	1,123,884.68
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	15	4.3	17,838.2	267,572.46
ACLARACIÓN DE CONTRATO	9	2.6	70,109.8	630,988.12
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	8	2.3	112,224.9	897,799.35
CUSTODIA DE BIENES	3	0.9	7,328.6	21,985.90
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	0.6	65,904.0	131,807.99
VENTA ENGAÑOSA	2	0.6	16,495.0	32,990.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.3	12,000.0	12,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>345</b>	<b>100.0</b>	<b>34,832.9</b>	<b>12,017,367.59</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Diciembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DESISTIMIENTO	108	23.3	21,899.49	2,365,144.64
ABANDONO	91	19.6	31,755.56	2,889,756.35
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	64	13.8	14,138.11	904,839.07
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	56	12.1	40,900.20	2,290,411.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	54	11.6	25,345.36	1,368,649.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	27	5.8	45,707.10	1,234,091.62
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	19	4.1	36,146.08	686,775.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	12	2.6	19,584.16	235,009.97
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	9	1.9	13,168.76	118,518.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	7	1.5	51,516.68	360,616.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.3	24,458.95	146,753.71
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.1	46,299.33	231,496.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	4	0.9	29,128.97	116,515.88
ACUERDO/AUDIENCIA	1	0.2	4,700.00	4,700.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	23,077.96	23,077.96
<b>TOTALES</b>	<b>464</b>	<b>100.0</b>	<b>27,966.29</b>	<b>12,976,357.86</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	118	23.3	30,966.92	3,654,096.42
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	368	72.7	34,629.96	12,743,824.43
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	6	1.2	24,557.03	147,342.17
ILOCALIZABLE	14	2.8	17,909.84	250,737.70
<b>TOTALES</b>	<b>506</b>	<b>100.0</b>	<b>33,193.7</b>	<b>16,796,000.72</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Diciembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	25	561,223.88
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	843,835.80
CLÁUSULAS ABUSIVAS	18	432,885.31
VICIOS OCULTOS	5	262,322.94
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	148,703.79
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	16,173.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	10,352.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	136,500.00
COBRO INDEBIDO	1	4,390.60
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>83</b>	<b>2,460,388.06</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Diciembre 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/. )</b>
INMOBILIARIAS	41	1,929,465.83
AGENCIA DE AUTOS	17	316,284.07
HOTELES O PLANES VACACIONALES	10	32,859.17
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	139,960.93
AGENCIA DE VIAJES	1	6,488.00
CLÍNICAS	1	7,662.00
CONSTRUCTORAS	1	1,206.00
ELECTRODOMÉSTICOS	1	3,423.98
HERRERÍAS	1	7,940.00
FUNERARIAS	1	3,037.50
TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS	1	2,690.74
FÁBRICA DE MUEBLES	1	4,369.84
VENTAS DE COLCHONES	1	5,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>2,460,388.06</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

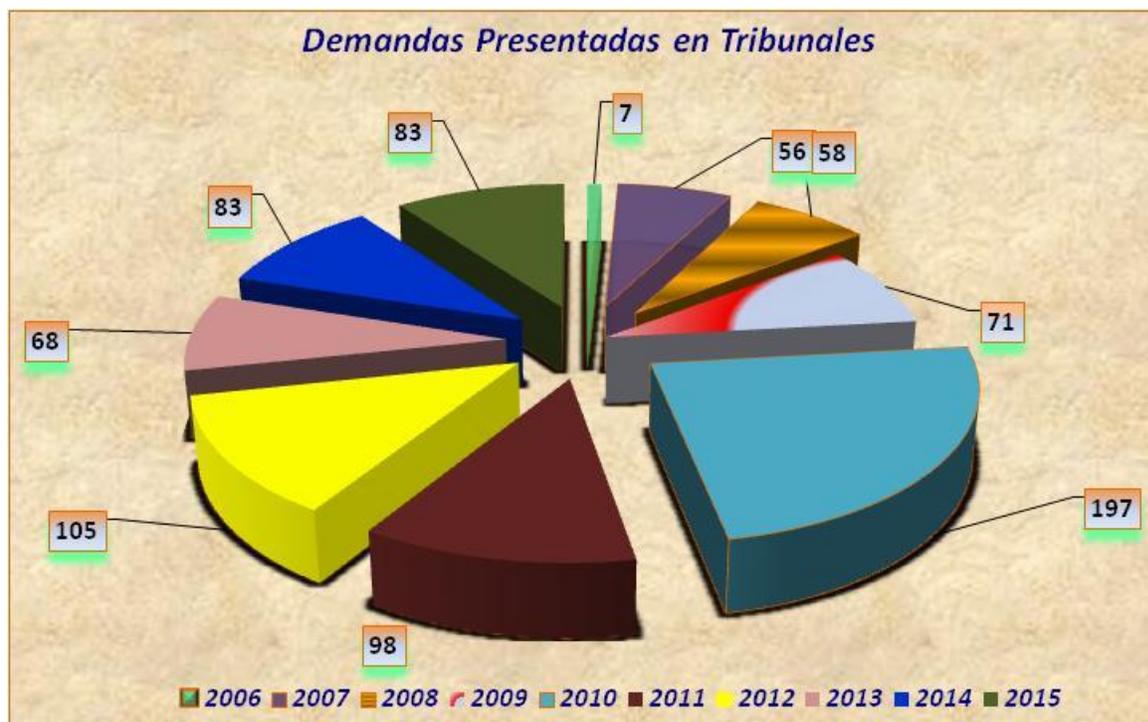
**AÑO: 2006 - 2015**

**Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.8	1,162,188.01
2008	58	7.0	1,165,958.76
2009	71	8.6	3,177,387.81
2010	197	23.8	11,574,589.66
2011	98	11.9	4,265,056.02
2012	105	12.7	4,552,121.01
2013	68	8.2	3,037,107.83
2014	83	10.0	2,925,140.26
2015	83	10.0	2,460,388.06
<b>TOTAL</b>	<b>826</b>	<b>100.0</b>	<b>34,319,937.42</b>

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

**FUENTE: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**