



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

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

**Abril , 2016**



**Mayo , 2016**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - ABRIL 2016**

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	53	38,1	21.809,64	1.155.911,12
Incumplimiento de contrato	36	25,9	57.562,65	2.072.255,43
Cláusulas abusivas	11	7,9	2.743,64	30.180,00
Devolución de abono/dinero	9	6,5	22.603,50	203.431,50
Falta de información comercial	8	5,8	31.869,28	254.954,20
Vicios ocultos	6	4,3	33.429,55	200.577,28
Incumplimiento de servicio	6	4,3	3.937,33	23.623,99
Cobro indebido	5	3,6	9.468,59	47.342,93
Aclaración de contrato	3	2,2	30.233,33	90.700,00
Veracidad de la publicidad	2	1,4	12.500,00	25.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>	<b>29.525,01</b>	<b>4.103.976,45</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016**

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	50	24,0	35.488,68	1.774.433,93
Acuerdo en audiencia/Varios	42	20,2	23.050,51	968.121,55
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	28	13,5	29.346,69	821.707,22
Abandono	17	8,2	18.517,14	314.791,30
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	16	7,7	33.617,45	537.879,26
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	6,7	18.710,59	261.948,23
Pendiente constancia Desistimiento	13	6,3	25.234,05	328.042,71
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	11	5,3	21.905,47	240.960,14
Acuerdo en audiencia/Reparación	8	3,8	45.020,52	360.164,19
Acuerdo/Reparación	3	1,4	30.282,68	90.848,03
Acuerdo/Devolución	1	0,5	17.000,00	17.000,00
Aclaración	1	0,5	157.631,25	157.631,25
Desistimiento/Devolución	1	0,5	4.500,00	4.500,00
Acuerdo/Audiencia	1	0,5	29.661,02	29.661,02
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0,5	1.840,00	1.840,00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0,5	148.258,00	148.258,00
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>100,0</b>	<b>29.123,98</b>	<b>6.057.786,83</b>

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 - ABRIL 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Cláusulas abusivas	7	31.185,00
Incumplimiento de garantía	6	126.191,03
Vicios ocultos	4	66.398,52
Cobro indebido	3	30.529,68
Incumplimiento de contrato	2	6.350,00
Devolución de abono/dinero	2	16.425,00
Falta de información comercial	1	109.228,50
Resolución de contrato	1	12.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>398.307,73</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016**

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

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS EN PROCESO</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Inmobiliarias	9	152.016,23
Hoteles o Planes Vacacionales	7	34.435,00
Agencia de autos	5	138.247,00
Financieras	1	3.639,03
Venta de Autos Usados	1	12.700,00
Taller de Reparación de Autos	1	6.600,00
Agencia de Cobro	1	28.553,52
Universidad	1	22.116,95
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>398.307,73</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2016**

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

<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>(%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>2006</b>	7	0,8	...
<b>2007</b>	56	6,6	1.162.188,01
<b>2008</b>	58	6,8	1.165.958,76
<b>2009</b>	71	8,3	3.177.387,81
<b>2010</b>	197	23,1	11.574.589,66
<b>2011</b>	98	11,5	4.265.056,02
<b>2012</b>	105	12,3	4.552.121,01
<b>2013</b>	68	8,0	3.037.107,83
<b>2014</b>	83	9,7	2.925.140,26
<b>2015</b>	83	9,7	2.460.388,06
<b>2016</b>	26	3,1	398.307,73
<b>TOTAL</b>	<b>852</b>	<b>100,0</b>	<b>34.718.245,15</b>

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

Fuente: ACODECO

**DEMANDAS PRESENTADAS EN TRIBUNALES  
NACIONAL  
AÑOS: 2006 - 2016**

