

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

**Enero , 2016**



**Febrero , 2016**

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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO : ENERO 2016**

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	31.1	21,641.7	302,983.35
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	20.0	77,628.2	698,653.35
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	11.1	1,412.0	7,060.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	8.9	58,566.2	234,264.60
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	8.9	36,299.4	145,197.50
VICIOS OCULTOS	4	8.9	41,775.6	167,102.28
COBRO INDEBIDO	3	6.7	9,042.5	27,127.53
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	2.2	15,750.0	15,750.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2.2	4,237.2	4,237.20
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>35,608.4</b>	<b>1,602,375.81</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 - 2016**

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
DESISTIMIENTO	15	31.9	33,965.66	509,484.83
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	10	21.3	24,749.25	247,492.50
ABANDONO	8	17.0	6,377.94	51,023.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	8.5	70,819.60	283,278.40
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	6.4	5,669.67	17,009.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	6.4	28,391.35	85,174.05
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	4.3	1,429.98	2,859.96
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	2.1	1,840.00	1,840.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	2.1	6,644.70	6,644.70
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	<b>25,634.19</b>	<b>1,204,806.94</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  
SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	1	6,600.00
VICIOS OCULTOS	1	17,995.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	12,600.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	12,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>49,195.00</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**SEDE CENTRAL**

**PERÍODO: ENERO 2016**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS EN PROCESO</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
AGENCIA DE AUTOS	1	17,995.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	1	12,000.00
INMOBILIARIAS	1	12,600.00
TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS	1	6,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>49,195.00</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 marzo de 2016**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.7	1,162,188.01
2008	58	7.0	1,165,958.76
2009	71	8.6	3,177,387.81
2010	197	23.7	11,574,589.66
2011	98	11.8	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
2016	4	0.5	49,195.00
<b>TOTAL</b>	<b>830</b>	<b>100.0</b>	<b>34,369,132.42</b>

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

Fuente: ACODECO

