

**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
TOTAL	45	100.0	35,608.4	1,602,375.81

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
TOTAL	47	100.0	25,634.19	1,204,806.94

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

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (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
TOTAL	4	49,195.00

Fuente: ACODECO

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

SEDE CENTRAL

PERÍODO: ENERO 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (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
TOTAL	4	49,195.00

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
TOTAL	830	100.0	34,369,132.42

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

Fuente: ACODECO

