



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

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

Junio , 2016



Julio , 2016

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

PERÍODO : ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	69	36.1	22,583.32	1,558,249.31
Incumplimiento de contrato	51	26.7	56,795.19	2,896,554.89
Cláusulas abusivas	16	8.4	2,595.97	41,535.50
Falta de información comercial	13	6.8	34,088.25	443,147.28
Cobro indebido	11	5.8	8,046.22	88,508.43
Devolución de abono/dinero	9	4.7	22,603.50	203,431.50
Vicios ocultos	8	4.2	31,596.79	252,774.28
Incumplimiento de servicio	8	4.2	4,268.84	34,150.72
Aclaración de contrato	3	1.6	30,233.33	90,700.00
Veracidad de la publicidad	3	1.6	35,000.00	105,000.00
TOTAL	191	100.0	29,916.50	5,714,051.91

Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA DE OFICIO NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	78	24.1	30,478.41	2,377,316.15
Acuerdo en audiencia/Varios	69	21.4	22,254.29	1,535,545.70
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	35	10.8	30,436.35	1,065,272.23
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	34	10.5	13,659.73	464,430.92
Abandono	28	8.7	22,929.73	642,032.33
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	23	7.1	34,660.29	797,186.76
Pendiente constancia Desistimiento	17	5.3	22,868.28	388,760.71
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	17	5.3	28,139.82	478,376.90
Acuerdo en audiencia/Reparación	12	3.7	46,840.00	562,079.99
Acuerdo/Reparación	3	0.9	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.6	124,690.00	249,380.00
Acuerdo/Devolución	1	0.3	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.3	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.3	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.3	14,849.00	14,849.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.3	1,840.00	1,840.00
TOTAL	323	100.0	27,390.25	8,847,049.97

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 - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	16	340,404.30
Agencia de autos	10	227,713.46
Hoteles o Planes Vacacionales	7	34,435.00
Decoracion	3	11,383.32
Fabrica de Muebles	2	5,939.20
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
Reparaciones de Casas	1	4,525.00
TOTAL	44	698,009.78

Fuente: ACODECO

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	11	228,489.61
Cláusulas abusivas	7	31,185.00
Incumplimiento de contrato	6	102,258.54
Cobro indebido	5	46,199.28
Incumplimiento de servicio	5	16,835.33
Vicios ocultos	5	125,388.52
Devolución de abono/dinero	3	26,425.00
Falta de información comercial	1	109,228.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
TOTAL	44	698,009.78

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 agosto de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.4	1,162,188.01
2008	58	6.7	1,165,958.76
2009	71	8.2	3,177,387.81
2010	197	22.6	11,574,589.66
2011	98	11.3	4,265,056.02
2012	105	12.1	4,552,121.01
2013	68	7.8	3,037,107.83
2014	83	9.5	2,925,140.26
2015	83	9.5	2,460,388.06
2016	44	5.1	698,009.78
TOTAL	870	100.0	35,017,947.20

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**

