



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

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

**Marzo , 2016**



**Abril , 2016**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO : ENERO - MARZO 2016**

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	44	39.6	22,455.39	988,037.12
Incumplimiento de contrato	27	24.3	54,993.40	1,484,821.93
Cláusulas abusivas	8	7.2	1,263.75	10,110.00
Falta de información comercial	6	5.4	41,377.43	248,264.60
Devolución de abono/dinero	6	5.4	29,749.42	178,496.50
Vicios ocultos	6	5.4	33,429.55	200,577.28
Incumplimiento de servicio	5	4.5	4,097.08	20,485.38
Cobro indebido	5	4.5	9,468.59	47,342.93
Aclaración de contrato	3	2.7	30,233.33	90,700.00
Veracidad de la publicidad	1	0.9	25,000.00	25,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100.0</b>	<b>29,674.20</b>	<b>3,293,835.74</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 - MARZO 2016**

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	34	22.4	35,128.05	1,194,353.72
Acuerdo en audiencia/Varios	27	17.8	20,876.94	563,677.33
Acuerdo extrajudicial (Defensoría de Oficio)	23	15.1	18,821.74	547,721.87
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	14	9.2	18,710.59	261,948.23
Abandono	14	9.2	13,462.94	188,481.15
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	12	7.9	36,748.89	440,986.70
Acuerdo judicial (Defensoría de oficio)	11	7.2	21,905.47	240,960.14
Pendiente constancia Desistimiento	8	5.3	25,534.84	204,278.71
Acuerdo en audiencia/Reparación	7	4.6	50,983.31	356,883.16
Desistimiento/Devolución	1	0.7	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.7	1,840.00	1,840.00
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100.0</b>	<b>26,180.59</b>	<b>4,005,631.01</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 - MARZO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	4	67,652.00
Vicios ocultos	4	66,398.52
Cláusulas abusivas	4	17,985.00
Incumplimiento de contrato	2	6,350.00
Devolución de abono/dinero	2	16,425.00
Cobro indebido	1	4,654.87
Falta de información comercial	1	109,228.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>300,693.89</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2016**

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

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS EN PROCESO</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Inmobiliarias	8	148,258.37
Agencia de autos	4	83,347.00
Hoteles o Planes Vacacionales	4	21,235.00
Venta de Autos Usados	1	12,700.00
Taller de Reparación de Autos	1	6,600.00
Agencia de Cobro	1	28,553.52
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>300,693.89</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 mayo de 2016**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.6	1,162,188.01
2008	58	6.9	1,165,958.76
2009	71	8.4	3,177,387.81
2010	197	23.3	11,574,589.66
2011	98	11.6	4,265,056.02
2012	105	12.4	4,552,121.01
2013	68	8.0	3,037,107.83
2014	83	9.8	2,925,140.26
2015	83	9.8	2,460,388.06
2016	19	2.2	300,693.89
<b>TOTAL</b>	<b>845</b>	<b>100.0</b>	<b>34,620,631.31</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**

