



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

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

**Agosto , 2016**



**Septiembre , 2016**

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

**PERÍODO : ENERO - AGOSTO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	88	36.1	20,685.31	1,820,307.26
Incumplimiento de contrato	56	23.0	56,007.76	3,136,434.49
Cláusulas abusivas	23	9.4	12,842.35	295,374.15
Falta de información comercial	22	9.0	31,432.76	691,520.74
Cobro indebido	15	6.1	8,304.61	124,569.13
Vicios ocultos	12	4.9	32,485.29	389,823.53
Devolución de abono/dinero	10	4.1	20,472.15	204,721.50
Incumplimiento de servicio	9	3.7	4,252.28	38,270.53
Aclaración de contrato	6	2.5	84,040.67	504,244.00
Veracidad de la publicidad	3	1.2	35,000.00	105,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>100.0</b>	<b>29,960.10</b>	<b>7,310,265.33</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 - AGOSTO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Desistimiento	116	25.5	37,684.43	4,371,394.38
Acuerdo en audiencia/Varios	105	23.1	32,223.10	3,383,425.11
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	51	11.2	16,859.17	859,817.74
Acuerdo extrajudicial (Defensoria de Oficio)	48	10.5	33,010.49	1,584,503.61
Abandono	37	8.1	22,999.55	850,983.34
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	26	5.7	31,532.66	819,849.18
Pendiente constancia Desistimiento	24	5.3	21,719.20	521,260.83
Acuerdo judicial (Defensoria de oficio)	21	4.6	29,241.80	614,077.83
Acuerdo en audiencia/Reparación	17	3.7	44,521.00	756,856.95
Acuerdo/Reparación	3	0.7	30,282.68	90,848.03
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	2	0.4	124,690.00	249,380.00
Acuerdo/Devolución	1	0.2	17,000.00	17,000.00
Aclaración	1	0.2	157,631.25	157,631.25
Desistimiento/Devolución	1	0.2	4,500.00	4,500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.2	14,849.00	14,849.00
Acuerdo en audiencia/Aclaración	1	0.2	1,840.00	1,840.00
<b>TOTAL</b>	<b>455</b>	<b>100.0</b>	<b>31,424.65</b>	<b>14,298,217.25</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 - AGOSTO 2016**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	24	459,711.78
Incumplimiento de contrato	9	255,964.09
Cláusulas abusivas	9	34,849.00
Incumplimiento de servicio	6	19,940.73
Cobro indebido	5	46,199.28
Vicios ocultos	5	125,388.52
Devolución de abono/dinero	4	49,425.00
Falta de información comercial	2	112,928.50
Resolución de contrato	1	12,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>1,116,406.90</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2016**

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

ACTIVIDAD	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Agencia de autos	23	456,041.03
Inmobiliarias	20	517,684.85
Hoteles o Planes Vacacionales	10	41,224.00
Decoracion	3	11,383.32
Venta de Autos Usados	2	18,700.00
Fabrica de Muebles	2	5,939.20
Financieras	1	3,639.03
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
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>1,116,406.90</b>

**Fuente: ACODECO**

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

AÑO: 2006 - 2016 (hasta agosto)

Los datos se actualizan el 20 de octubre de 2016

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.8	...
2007	56	6.3	1,162,188.01
2008	58	6.5	1,165,958.76
2009	71	8.0	3,177,387.81
2010	197	22.1	11,574,589.66
2011	98	11.0	4,265,056.02
2012	105	11.8	4,552,121.01
2013	68	7.6	3,037,107.83
2014	83	9.3	2,925,140.26
2015	83	9.3	2,460,388.06
2016	65	7.3	1,116,406.90
<b>TOTAL</b>	<b>891</b>	<b>100.0</b>	<b>35,436,344.32</b>

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

Fuente: ACODECO

