

INFORME ESTADISTICO MATRIZ
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: 2006 - 2016 (ENERO - JULIO)

| DETALLE | Unidad de Medida | AÑO | | | | | | | | | | |
|---|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| | | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| Quejas recibidas (2 de mayo) | expedientes | 816 | 1504 | 1178 | 1144 | 1590 | 1829 | 1930 | 1711 | 1618 | 1658 | 884 |
| Quejas atendidas de CLICAC | expedientes | 98 | 30 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas atendidas de Regionales | expedientes | 24 | 21 | 41 | 166 | 266 | 266 | 339 | 386 | 401 | 427 | 139 |
| Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad | expedientes | 8 | 12 | 4 | 3 | 5 | 9 | 10 | 28 | 13 | 18 | 12 |
| Quejas atendidas de Defensoría de Oficio | expedientes | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS | TOTAL | 946 | 1570 | 1225 | 1316 | 1861 | 2104 | 2279 | 2125 | 2032 | 2103 | 1035 |
| Resolución que ordena devolución de dinero | expedientes | 41 | 72 | 40 | 85 | 59 | 31 | 58 | 64 | 99 | 63 | 75 |
| Resolución que no se accede a la pretensión | expedientes | 34 | 65 | 39 | 54 | 54 | 43 | 61 | 58 | 104 | 37 | 14 |
| Resolución que ordena reemplazar el bien | expedientes | 19 | 38 | 20 | 59 | 51 | 33 | 44 | 56 | 64 | 70 | 61 |
| Resolución que ordena reparar el bien | expedientes | 14 | 25 | 9 | 13 | 25 | 19 | 36 | 37 | 70 | 49 | 31 |
| Resolución inhibitoria | expedientes | 8 | 17 | 13 | 24 | 23 | 15 | 8 | 9 | 9 | 4 | 14 |
| Resolución que decreta sustracción de materia | expedientes | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Resolución Condenar | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Resolución que inadmite la queja | expedientes | 0 | 0 | 6 | 6 | 6 | 11 | 3 | 13 | 5 | 3 | 8 |
| Declara Resuelto | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 5 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Resoluciones varias | expedientes | 2 | 13 | 14 | 7 | 4 | 3 | 9 | 31 | 35 | 22 | 16 |
| Desistimiento | expedientes | 151 | 444 | 362 | 351 | 443 | 504 | 559 | 539 | 457 | 409 | 241 |
| Desistimiento con devolución de dinero | expedientes | 68 | 143 | 119 | 148 | 241 | 269 | 280 | 128 | 186 | 210 | 160 |
| Pendiente de constancia de desistimiento | expedientes | 58 | 191 | 191 | 206 | 226 | 222 | 286 | 293 | 255 | 177 | 88 |
| Acuerdo audiencia varios | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 159 | 232 | 268 | 295 | 175 |
| Acuerdo | expedientes | 65 | 72 | 97 | 117 | 270 | 272 | 4 | 18 | 16 | 0 | 0 |
| Acuerdo audiencia devolución de dinero | expedientes | 43 | 78 | 93 | 81 | 96 | 101 | 98 | 85 | 85 | 89 | 86 |
| Acuerdo audiencia entrega el bien | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 6 | 3 | 6 | 9 |
| Acuerdo de aclaración | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 8 | 2 | 0 | 0 |
| Acuerdo audiencia de reemplazo | expedientes | 22 | 43 | 63 | 59 | 90 | 96 | 81 | 65 | 77 | 71 | 49 |
| Acuerdo audiencia reparación | expedientes | 10 | 29 | 49 | 15 | 49 | 61 | 64 | 59 | 81 | 49 | 47 |
| Transacción extrajudicial | expedientes | 0 | 0 | 11 | 21 | 57 | 99 | 142 | 76 | 75 | 32 | 18 |
| Caducidad de la instancia | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 4 | 5 | 0 | 0 |
| Ordena Corrección | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 4 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Ministerio Público | expedientes | 0 | 0 | 93 | 70 | 7 | 51 | 18 | 55 | 51 | 62 | 21 |
| Juez ejecutor | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 18 | 59 | 19 | 28 |
| Anulado | expedientes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Corregiduría | expedientes | 0 | 0 | 82 | 29 | 13 | 11 | 11 | 19 | 20 | 18 | 10 |
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS | TOTAL | 535 | 1230 | 1301 | 1347 | 1742 | 1862 | 1970 | 1878 | 2033 | 1685 | 1151 |
| Notificaciones y citaciones entregadas | documentos | 1756 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Resoluciones notificadas | documentos | 0 | 872 | 855 | 363 | 361 | 414 | 408 | 579 | 1285 | 1063 | 901 |
| Citaciones | documentos | 0 | 3188 | 2357 | 2589 | 3455 | 4059 | 4981 | 5123 | 4152 | 3505 | 1881 |
| Notas entregadas | documentos | 0 | 441 | 844 | 302 | 262 | 163 | 105 | 50 | 151 | 114 | 13 |
| Edicto de puerta | documentos | 0 | 54 | 105 | 86 | 69 | 89 | 79 | 62 | 114 | 60 | 50 |
| Inspección Ocular | documentos | 0 | 0 | 0 | 25 | 41 | 37 | 29 | 31 | 11 | 8 | 5 |
| TOTAL DE AGENTES ECONOMICOS VISITADOS | TOTAL | 1756 | 4555 | 4161 | 3365 | 4188 | 4762 | 5602 | 5845 | 5713 | 4750 | 2850 |
| Quejas abandonadas por el consumidor | expedientes | 35 | 70 | 36 | 32 | 41 | 72 | 77 | 153 | 140 | 82 | 66 |
| Quejas remitidas a conciliación | expedientes | 7 | 10 | 13 | 27 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas remitidas a investigación | expedientes | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas en desacato | expedientes | 73 | 73 | 97 | 123 | 137 | 139 | 236 | 215 | 222 | 287 | 249 |
| Apelación de regionales | expedientes | 0 | 7 | 10 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Expedientes en apelación | expedientes | 0 | 14 | 55 | 78 | 66 | 27 | 38 | 71 | 129 | 56 | 73 |
| Audiencias programadas | expedientes | 739 | 2814 | 1991 | 2379 | 3206 | 3487 | 4361 | 4296 | 3907 | 3626 | 2255 |
| Audiencias celebradas | expedientes | 0 | 0 | 0 | 489 | 617 | 545 | 436 | 572 | 643 | 525 | 496 |
| Quejas archivadas | expedientes | 470 | 1384 | 1410 | 1381 | 1776 | 1974 | 1883 | 1974 | 2203 | 1689 | 1214 |
| Quejas en desacato-ley 45 de enero a julio 2016 | | | | | | | | | | | 84 | 147 |
| Entrevistas | medios de comunicación | 45 | 10 | 18 | 29 | 25 | 31 | 162 | 21 | 36 | 0 | 11 |
| MONTO DE LAS QUEJAS (B./) | TOTAL | 486,724.64 | 659,113.36 | 618,744.83 | 634,886.01 | 835,961.57 | 955,202.33 | 1,139,867.66 | 1,058,855.31 | 955,119.40 | 1,042,887.91 | 600,730.24 |

NOTA: en el año 2006 las estadísticas comienzan en el mes de mayo.

Fuente: ACODECO