



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

***REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Diciembre, 2020***



Enero, 2021

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.) | MONTO (B/.) |
|--------------------------------|---------------|-----------------|---------------------------------------|---------------------|
| Falta de información comercial | 31 | 41.3 | 6,914.6 | 214,352.95 |
| Cláusulas abusivas | 23 | 30.7 | 113,393.1 | 2,608,042.00 |
| Incumplimiento de contrato | 12 | 16.0 | 77,323.7 | 927,884.37 |
| Vicios ocultos | 5 | 6.7 | 97,523.9 | 487,619.70 |
| Aclaración de contrato | 1 | 1.3 | 340,400.0 | 340,400.00 |
| Devolución de abono/dinero | 1 | 1.3 | 30,700.0 | 30,700.00 |
| Incumplimiento de servicio | 1 | 1.3 | 63,000.0 | 63,000.00 |
| Incumplimiento de garantía | 1 | 1.3 | 40,000.0 | 40,000.00 |
| TOTAL | 75 | 100.0 | 62,826.65 | 4,711,999.02 |

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO Y TRIBUNALES

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.) | MONTO (B/.) |
|-----------------------|---------------|-----------------|---------------------------------------|---------------------|
| Acuerdo extrajudicial | 23 | 76.7 | 70,619.25 | 1,624,242.70 |
| Acuerdo judicial | 4 | 13.3 | 29,012.25 | 116,049.00 |
| Fallo a favor | 3 | 10.0 | 4,900.00 | 14,700.00 |
| TOTAL | 30 | 100.0 | 58,499.72 | 1,754,991.70 |

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2019; pero cerradas en el 2020, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

.. En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

**CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA,
EN EL PERÍODO REPORTADO, SEGÚN MOTIVO**

NACIONAL

PERIODO: ENERO DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

| MOTIVOS | DEMANDAS | |
|--------------------------------|----------------------|---------------------|
| | DEMANDAS PRESENTADAS | MONTO (B/.) |
| Cláusulas abusivas | 19 | 2,935,256.26 |
| Incumplimiento de contrato | 6 | 208,671.67 |
| Falta de información comercial | 6 | 391,815.15 |
| Incumplimiento de garantía | 1 | 40,000.00 |
| Vicios ocultos | 1 | 31,550.00 |
| TOTAL | 33 | 3,607,293.08 |

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA, EN EL PERÍODO REPORTADO, SEGÚN ACTIVIDAD

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

| ACTIVIDADES | DEMANDAS | |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|
| | DEMANDAS EN PROCESO | MONTO (B/.) |
| Inmobiliarias | 27 | 3,555,294.08 |
| Escuelas / colegio | 4 | 3,999.00 |
| Agencia de autos | 1 | 40,000.00 |
| Hoteles o planes vacacionales | 1 | 8,000.00 |
| TOTAL | 33 | 3,607,293.08 |

NOTA: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

**CANTIDAD DE DEMANDAS PRESENTADAS ANTE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA,
EN EL PERIODO REPORTADO, POR AÑO**

AÑO: 2006 - 2020 (hasta diciembre)

Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021

| AÑOS | DEMANDAS PRESENTADAS | | |
|--------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | (%) | MONTO (B./) |
| 2006 | 7 | 0.6 | ... |
| 2007 | 56 | 4.9 | 1,162,188.01 |
| 2008 | 58 | 5.1 | 1,165,958.76 |
| 2009 | 71 | 6.3 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 17.4 | 11,574,589.66 |
| 2011 | 98 | 8.6 | 4,265,056.02 |
| 2012 | 105 | 9.3 | 4,552,121.01 |
| 2013 | 68 | 6.0 | 3,037,107.83 |
| 2014 | 83 | 7.3 | 2,925,140.26 |
| 2015 | 83 | 7.3 | 2,460,388.06 |
| 2016 | 90 | 7.9 | 1,482,834.38 |
| 2017 | 86 | 7.6 | 5,075,770.22 |
| 2018 | 58 | 5.1 | 4,366,397.21 |
| 2019 | 42 | 3.7 | 5,210,221.82 |
| 2020 | 33 | 2.9 | 3,607,293.08 |
| TOTAL | 1,135 | 100.0 | 54,062,454.13 |

NOTA: A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.
...En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Defensoría de O+A4:D26ficio.

