



**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.

