



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

***REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Defensoría de Oficio  
Julio, 2021***



***Agosto, 2021***

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

**PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	41	60.3	98,984.1	4,058,346.47
Falta de información comercial	9	13.2	28,017.1	252,153.58
Incumplimiento de contrato	7	10.3	74,190.0	519,329.84
Vicios ocultos	6	8.8	58,827.7	352,966.13
Devolución de abono/dinero	3	4.4	8,342.6	25,027.81
Aclaración de contrato	1	1.5	57,999.0	57,999.00
Incumplimiento de garantía	1	1.5	6,658.7	6,658.66
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>	<b>77,536.49</b>	<b>5,272,481.49</b>

**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 JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo extrajudicial	21	52.5	63,369.04	1,330,749.92
Acuerdo judicial	12	30.0	116,804.83	1,401,658.00
Fallo a favor	7	17.5	82,445.66	577,119.59
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>82,738.19</b>	<b>2,100,967.83</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2020; pero cerradas en el 2021, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO A JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	7	614,528.71
Falta de información comercial	5	50,624.54
Incumplimiento de garantía	1	130,000.00
Incumplimiento de contrato	1	3,000.00
Vicios ocultos	1	61,999.00
Aclaración de contrato	1	57,999.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>918,151.25</b>

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	11	867,526.71
Escuelas / colegio	5	50,624.54
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>918,151.25</b>

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

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

**AÑO: 2021**

**Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021**

MESES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
Enero	0	0.0	0.00
Febrero	1	6.3	42,000.00
Marzo	2	12.5	259,048.15
Abril	4	25.0	85,472.96
Mayo	5	31.3	308,881.56
Junio	0	0.0	0.00
Julio	4	25.0	222,748.58
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	<b>918,151.25</b>

**Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.**

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

AÑO: 2006 - 2021 ( hasta julio)

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.6	...
2007	56	4.9	1,162,188.01
2008	58	5.0	1,165,958.76
2009	71	6.2	3,177,387.81
2010	197	17.1	11,574,589.66
2011	98	8.5	4,265,056.02
2012	105	9.1	4,552,121.01
2013	68	5.9	3,037,107.83
2014	83	7.2	2,925,140.26
2015	83	7.2	2,460,388.06
2016	90	7.8	1,482,834.38
2017	86	7.5	5,075,770.22
2018	58	5.0	4,366,397.21
2019	42	3.7	5,210,221.82
2020	32	2.8	3,573,193.08
2021	16	1.4	918,151.25
<b>TOTAL</b>	<b>1,150</b>	<b>100.0</b>	<b>54,946,505.38</b>

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

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

