



**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
TOTAL	68	100.0	77,536.49	5,272,481.49

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (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
TOTAL	40	100.0	82,738.19	2,100,967.83

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
TOTAL	16	918,151.25

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
TOTAL	16	918,151.25

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
TOTAL	16	100.0	918,151.25

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
TOTAL	1,150	100.0	54,946,505.38

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

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

