



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

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



Junio, 2021

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

PERÍODO: ENERO A MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	24	57.1	102,847.3	2,468,335.00
Falta de información comercial	7	16.7	22,902.6	160,317.90
Vicios ocultos	5	11.9	58,573.2	292,866.13
Incumplimiento de contrato	3	7.1	75,328.8	225,986.25
Aclaración de contrato	1	2.4	57,999.0	57,999.00
Devolución de abono/dinero	1	2.4	9,922.8	9,922.81
Incumplimiento de garantía	1	2.4	6,658.7	6,658.66
TOTAL	42	100.0	76,716.33	3,222,085.75

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	10	41.7	41,528.02	415,280.23
Acuerdo judicial	9	37.5	128,383.11	1,155,448.00
Fallo a favor	5	20.8	106,047.92	530,239.60
TOTAL	24	100.0	87,540.33	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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	6	516,728.71
Falta de información comercial	4	45,673.96
Incumplimiento de garantía	1	130,000.00
Incumplimiento de contrato	1	3,000.00
TOTAL	12	695,402.67

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 MAYO 2021

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	8	649,728.71
Escuelas / colegio	4	45,673.96
TOTAL	12	695,402.67

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. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

MESES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
Enero	0	0.0	0.00
Febrero	1	8.3	42,000.00
Marzo	2	16.7	259,048.15
Abril	4	33.3	85,472.96
Mayo	5	41.7	308,881.56
TOTAL	12	100.0	695,402.67

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 mayo)

Última Act. 20/06/2021 Próxima 20/07/2021

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	6.2	3,177,387.81
2010	197	17.2	11,574,589.66
2011	98	8.6	4,265,056.02
2012	105	9.2	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	7.9	1,482,834.38
2017	86	7.5	5,075,770.22
2018	58	5.1	4,366,397.21
2019	42	3.7	5,210,221.82
2020	32	2.8	3,573,193.08
2021	12	1.0	695,402.67
TOTAL	1,146	100.0	54,723,756.80

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

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

