



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

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



Noviembre, 2020

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

PERÍODO: ENERO A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Falta de información comercial	21	37.5	4,472.7	93,925.70
Cláusulas abusivas	19	33.9	117,077.9	2,224,481.00
Incumplimiento de contrato	11	19.6	78,912.2	868,034.37
Vicios ocultos	2	3.6	33,848.8	67,697.63
Aclaración de contrato	1	1.8	340,400.0	340,400.00
Devolución de abono/dinero	1	1.8	30,700.0	30,700.00
Incumplimiento de garantía	1	1.8	40,000.0	40,000.00
TOTAL	56	100.0	65,450.69	3,665,238.70

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Acuerdo extrajudicial	15	75.0	68,669.75	1,030,046.30
Acuerdo judicial	4	20.0	29,012.25	116,049.00
Fallo a favor	1	5.0	3,700.00	3,700.00
TOTAL	20	100.0	57,489.77	1,149,795.30

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 octubre 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 A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	DEMANDAS	
	DEMANDAS PRESENTADAS	MONTO (B/.)
Cláusulas abusivas	19	2,935,256.26
Incumplimiento de contrato	4	191,286.57
Falta de información comercial	4	357,015.15
Incumplimiento de garantía	1	40,000.00
Vicios ocultos	1	31,550.00
TOTAL	29	3,555,107.98

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 A OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	DEMANDAS EN PROCESO	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	25	3,504,981.58
Escuelas / colegio	2	2,126.40
Agencia de autos	1	40,000.00
Hoteles o planes vacacionales	1	8,000.00
TOTAL	29	3,555,107.98

NOTA: En los meses de marzo a octubre 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 octubre)

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/)
2006	7	0.6	...
2007	56	5.0	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	8.7	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	8.0	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	29	2.6	3,555,107.98
TOTAL	1,131	100.0	54,010,269.03

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

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

Fuente: Departamento de Defensoría de Oficio.

