

CUADRO 12
QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
SEDE CENTRAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

| DETALLE | MES | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|---|------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | |
| Quejas recibidas | 104 | 105 | 111 | 101 | 110 | 130 | 121 | 105 | 121 | 117 | 87 | 112 | 1324 |
| Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas atendidas de Regionales | 26 | 21 | 14 | 20 | 18 | 18 | 16 | 11 | 17 | 20 | 12 | 31 | 224 |
| Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 0 | 1 | 5 | 3 | 0 | 24 |
| Quejas atendidas de Defensoría de Oficio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS | 132 | 127 | 126 | 122 | 130 | 152 | 141 | 116 | 139 | 142 | 102 | 143 | 1572 |
| Resolución que ordena devolución de dinero | 5 | 5 | 3 | 8 | 12 | 12 | 7 | 9 | 5 | 10 | 5 | 8 | 89 |
| Resolución que no se accede a la pretensión | 4 | 2 | 0 | 12 | 0 | 4 | 6 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 42 |
| Resolución que ordena reemplazar el bien | 4 | 0 | 3 | 1 | 4 | 7 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 26 |
| Resolución que ordena reparar el bien | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 0 | 8 | 0 | 2 | 33 |
| Resolución inhibitoria | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Resolución que decreta sustracción de materia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Resolución condenar | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Resolución que inadmite la queja | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| Declara Resuelto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Resoluciones varias | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 22 |
| Desistimiento | 18 | 21 | 20 | 22 | 20 | 14 | 20 | 17 | 8 | 26 | 25 | 24 | 235 |
| Desistimiento con devolución de dinero | 19 | 15 | 25 | 12 | 18 | 12 | 25 | 10 | 14 | 39 | 13 | 19 | 221 |
| Pendiente de constancia de desistimiento | 1 | 4 | 5 | 1 | 8 | 9 | 14 | 8 | 1 | 4 | 2 | 4 | 61 |
| Acuerdo audiencia varios | 22 | 15 | 18 | 18 | 18 | 23 | 34 | 21 | 6 | 23 | 34 | 16 | 248 |
| Acuerdo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Acuerdo audiencia devolución de dinero | 8 | 16 | 14 | 11 | 12 | 19 | 16 | 11 | 11 | 11 | 18 | 17 | 164 |
| Acuerdo audiencia entrega de bien | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 6 |
| Acuerdo de aclaración | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Acuerdo audiencia de reemplazo | 6 | 4 | 5 | 5 | 7 | 6 | 13 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 67 |
| Acuerdo audiencia de reparación | 5 | 4 | 4 | 5 | 7 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 50 |
| Transacción extrajudicial | 3 | 5 | 4 | 7 | 1 | 4 | 3 | 4 | 0 | 0 | 2 | 0 | 33 |
| Caducidad de la instancia | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Ordena corrección | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ministerio Público | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 5 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 15 |
| Juez Ejecutor | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Anulado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Casa de Justicia Comunitaria de Paz | 8 | 2 | 11 | 7 | 2 | 9 | 1 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 62 |
| TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS | 105 | 98 | 121 | 119 | 118 | 134 | 161 | 111 | 62 | 141 | 120 | 109 | 1399 |
| Notificaciones y citaciones entregadas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Resoluciones notificadas | 217 | 167 | 211 | 246 | 150 | 181 | 224 | 132 | 63 | 60 | 107 | 48 | 1806 |
| Citaciones | 320 | 311 | 257 | 267 | 258 | 300 | 314 | 262 | 317 | 311 | 243 | 256 | 3416 |
| Notas entregadas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Edicto de puerta | 19 | 5 | 10 | 9 | 31 | 13 | 17 | 9 | 15 | 5 | 6 | 17 | 156 |
| Inspección Ocular | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 8 |
| TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS | 556 | 485 | 479 | 522 | 440 | 494 | 555 | 403 | 396 | 377 | 358 | 321 | 5386 |
| Quejas abandonadas por el consumidor | 0 | 1 | 2 | 0 | 5 | 3 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 | 24 |
| Quejas remitidas a conciliación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas remitidas a investigación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas en desacato | 28 | 15 | 11 | 44 | 20 | 26 | 16 | 23 | 8 | 25 | 11 | 13 | 240 |
| Apelación de regionales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Expedientes en apelación | 19 | 12 | 4 | 8 | 8 | 6 | 17 | 11 | 9 | 13 | 5 | 3 | 115 |
| Audiencias programadas | 239 | 301 | 227 | 258 | 295 | 211 | 313 | 285 | 285 | 291 | 212 | 201 | 3118 |
| Audiencias celebradas | 54 | 66 | 74 | 55 | 81 | 51 | 65 | 78 | 72 | 85 | 43 | 55 | 779 |
| Quejas archivadas | 103 | 111 | 137 | 104 | 115 | 127 | 178 | 104 | 56 | 134 | 130 | 115 | 1414 |
| Temporal Juzgado Ejecutor | 18 | 6 | 12 | 24 | 11 | 6 | 24 | 3 | 10 | 4 | 10 | 6 | 134 |
| Temporal Ministerio Público | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Temporal Pendiente Notificación | 0 | 0 | 0 | 8 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 20 |
| Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas en desacato (suspende) ley 45 de diciembre 2019 | 12 | 17 | 23 | 34 | 40 | 55 | 71 | 79 | 81 | 98 | 100 | 106 | 106 |
| Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de diciembre 2019 | 11 | 18 | 24 | 37 | 55 | 78 | 91 | 101 | 104 | 124 | 130 | 141 | 141 |
| Entrevistas | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| MONTO DE LAS QUEJAS (B/.) | 91,983.48 | 97,801.53 | 103,209.48 | 91,830.37 | 79,346.51 | 112,173.25 | 102,689.88 | 91,509.37 | 98,020.49 | 69,979.20 | 56,868.48 | 73,197.25 | 1,068,609.29 |