

**CUADRO 1**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2020**

| DETALLE   | MES              |                  |                  |             |             |             |                 |                  |                  |                  |                  |                  | TOTAL             |
|---|------------------|------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
|   | Enero            | Febrero          | Marzo            | Abril       | Mayo        | Junio       | Julio           | Agosto           | Septiembre       | Octubre          | Noviembre        | Diciembre        |                   |
| Quejas recibidas  | 128              | 86               | 68               | 0           | 0           | 0           | 6               | 60               | 51               | 117              | 97               | 58               | 671               |
| Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación   | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| Quejas atendidas de Regionales  | 24               | 22               | 7                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 6                | 3                | 6                | 68                |
| Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad                                    | 3                | 2                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 2                | 3                | 7                | 17                |
| Quejas atendidas de Defensoría de Oficio  | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| <b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>  | <b>155</b>       | <b>110</b>       | <b>75</b>        | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>6</b>        | <b>60</b>        | <b>51</b>        | <b>125</b>       | <b>103</b>       | <b>71</b>        | <b>756</b>        |
| Resolución que ordena devolución de dinero  | 4                | 9                | 2                | 0           | 14          | 6           | 1               | 0                | 0                | 6                | 0                | 0                | 42                |
| Resolución que no se accede a la pretensión                                       | 3                | 2                | 2                | 0           | 3           | 2           | 0               | 1                | 0                | 4                | 2                | 0                | 19                |
| Resolución que ordena reemplazar el bien  | 3                | 4                | 1                | 0           | 4           | 1           | 2               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 15                |
| Resolución que ordena reparar el bien   | 3                | 6                | 2                | 0           | 2           | 5           | 1               | 1                | 0                | 2                | 1                | 0                | 23                |
| Resolución inhibitoria  | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| Resolución que decreta sustracción de materia                                     | 0                | 0                | 1                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 1                 |
| Resolución condenar   | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| Resolución que inadmite la queja  | 2                | 2                | 0                | 0           | 0           | 1           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 5                 |
| Declara Resuelto  | 0                | 1                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 1                 |
| Resoluciones varias   | 3                | 3                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 3                | 0                | 1                | 10                |
| Desistimiento   | 21               | 23               | 15               | 0           | 0           | 1           | 0               | 2                | 1                | 7                | 9                | 2                | 81                |
| Desistimiento con devolución de dinero  | 17               | 20               | 12               | 0           | 0           | 3           | 0               | 1                | 3                | 4                | 9                | 7                | 76                |
| Pendiente de constancia de desistimiento  | 4                | 7                | 4                | 0           | 0           | 6           | 0               | 14               | 16               | 21               | 11               | 8                | 91                |
| Acuerdo audiencia varios  | 13               | 34               | 31               | 0           | 0           | 13          | 0               | 18               | 8                | 13               | 11               | 7                | 148               |
| Acuerdo   | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| Acuerdo audiencia devolución de dinero  | 9                | 19               | 10               | 0           | 0           | 1           | 0               | 8                | 2                | 7                | 8                | 5                | 69                |
| Acuerdo audiencia entrega de bien   | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 1                | 0                | 1                | 0                | 0                | 2                 |
| Acuerdo de aclaración   | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| Acuerdo audiencia de reemplazo  | 2                | 9                | 7                | 0           | 0           | 2           | 0               | 7                | 1                | 3                | 5                | 3                | 39                |
| Acuerdo audiencia de reparación   | 1                | 7                | 4                | 0           | 0           | 1           | 0               | 1                | 0                | 1                | 0                | 0                | 15                |
| Transacción extrajudicial   | 2                | 2                | 1                | 0           | 0           | 2           | 0               | 3                | 2                | 1                | 4                | 6                | 23                |
| Caducidad de la instancia   | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 1                | 0                | 0                | 1                 |
| Ordena corrección   | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| Ministerio Público  | 1                | 3                | 1                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 1                | 0                | 6                 |
| 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   | 4                | 5                | 3                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 3                | 3                | 0                | 0                | 18                |
| <b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>  | <b>92</b>        | <b>156</b>       | <b>96</b>        | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>44</b>   | <b>4</b>        | <b>57</b>        | <b>36</b>        | <b>77</b>        | <b>61</b>        | <b>39</b>        | <b>662</b>        |
| Notificaciones y citaciones entregadas  | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| Resoluciones notificadas  | 76               | 55               | 0                | 0           | 0           | 8           | 0               | 7                | 39               | 49               | 33               | 23               | 290               |
| Citaciones  | 306              | 280              | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 15               | 159              | 230              | 155              | 84               | 1229              |
| Notas entregadas  | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| Edicto de puerta  | 2                | 3                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 1                | 0                | 3                | 0                | 9                 |
| Inspección Ocular   | 1                | 1                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 2                | 0                | 0                | 4                 |
| <b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>                                      | <b>385</b>       | <b>339</b>       | <b>0</b>         | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>8</b>    | <b>0</b>        | <b>22</b>        | <b>199</b>       | <b>281</b>       | <b>191</b>       | <b>107</b>       | <b>1532</b>       |
| Quejas abandonadas por el consumidor  | 2                | 2                | 3                | 0           | 0           | 0           | 0               | 3                | 0                | 1                | 2                | 0                | 13                |
| 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  | 7                | 16               | 0                | 0           | 9           | 5           | 2               | 0                | 1                | 0                | 0                | 0                | 40                |
| Apelación de regionales   | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| Expedientes en apelación  | 14               | 4                | 0                | 0           | 0           | 1           | 0               | 10               | 13               | 3                | 2                | 3                | 50                |
| Audiencias programadas  | 288              | 229              | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 61               | 165              | 111              | 119              | 973               |
| Audiencias celebradas   | 83               | 69               | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 26               | 49               | 38               | 10               | 275               |
| Quejas archivadas   | 93               | 150              | 99               | 0           | 0           | 29          | 1               | 63               | 44               | 75               | 71               | 41               | 666               |
| Temporal Juzgado Ejecutor   | 8                | 10               | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 6                | 5                | 4                | 0                | 33                |
| Temporal Ministerio Público   | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| Temporal Pendiente Notificación   | 2                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 2                | 0                | 4                 |
| 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 enero - diciembre 2020                    | 8                | 14               | 25               | 25          | 25          | 25          | 25              | 25               | 26               | 26               | 26               | 27               | 27                |
| Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - diciembre 2020 | 9                | 29               | 65               | 65          | 65          | 65          | 65              | 65               | 65               | 75               | 76               | 77               | 77                |
| Entrevistas   | 0                | 0                | 0                | 0           | 0           | 0           | 0               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                 |
| <b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</b>  | <b>70,106.08</b> | <b>63,265.49</b> | <b>54,502.95</b> | <b>0.00</b> | <b>0.00</b> | <b>0.00</b> | <b>6,837.26</b> | <b>40,798.17</b> | <b>58,849.04</b> | <b>91,402.27</b> | <b>78,188.78</b> | <b>49,977.16</b> | <b>513,927.20</b> |