

**CUADRO 6**  
**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**  
**SEDE CENTRAL**  
**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2021**

| DETALLE   | MES              |                  |                   |                  |                  |                   |       |        |            |         |           |           | TOTAL             |
|---|------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------------------|
|   | Enero            | Febrero          | Marzo             | Abril            | Mayo             | Junio             | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |                   |
| Quejas recibidas  | 95               | 83               | 116               | 111              | 110              | 132               |       |        |            |         |           |           | 647               |
| Quejas atendidas de CLICAC/Conciliación   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Quejas atendidas de Regionales  | 10               | 8                | 16                | 11               | 14               | 10                |       |        |            |         |           |           | 69                |
| Quejas atendidas de Veracidad de la Publicidad                                    | 0                | 2                | 0                 | 3                | 4                | 2                 |       |        |            |         |           |           | 11                |
| Quejas atendidas de Defensoría de Oficio  | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| <b>TOTAL DE QUEJAS ATENDIDAS</b>  | <b>105</b>       | <b>93</b>        | <b>132</b>        | <b>125</b>       | <b>128</b>       | <b>144</b>        |       |        |            |         |           |           | <b>727</b>        |
| Resolución que ordena devolución de dinero  | 3                | 8                | 2                 | 6                | 9                | 4                 |       |        |            |         |           |           | 32                |
| Resolución que no se accede a la pretensión                                       | 3                | 3                | 1                 | 5                | 1                | 2                 |       |        |            |         |           |           | 15                |
| Resolución que ordena reemplazar el bien  | 3                | 2                | 2                 | 3                | 3                | 3                 |       |        |            |         |           |           | 15                |
| Resolución que ordena reparar el bien   | 1                | 1                | 0                 | 1                | 1                | 2                 |       |        |            |         |           |           | 6                 |
| Resolución inhibitoria  | 0                | 0                | 3                 | 2                | 2                | 5                 |       |        |            |         |           |           | 12                |
| Resolución que decreta sustracción de materia                                     | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Resolución condenar   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Resolución que inadmite la queja  | 0                | 0                | 0                 | 2                | 0                | 1                 |       |        |            |         |           |           | 3                 |
| Declara Resuelto  | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Resoluciones varias   | 0                | 0                | 1                 | 2                | 1                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 4                 |
| Desistimiento   | 4                | 6                | 3                 | 9                | 9                | 6                 |       |        |            |         |           |           | 37                |
| Desistimiento con devolución de dinero  | 2                | 7                | 12                | 11               | 10               | 8                 |       |        |            |         |           |           | 50                |
| Pendiente de constancia de desistimiento  | 12               | 15               | 26                | 28               | 40               | 27                |       |        |            |         |           |           | 148               |
| Acuerdo audiencia varios  | 2                | 2                | 4                 | 3                | 10               | 13                |       |        |            |         |           |           | 34                |
| Acuerdo   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Acuerdo audiencia devolución de dinero  | 1                | 9                | 7                 | 5                | 9                | 13                |       |        |            |         |           |           | 44                |
| Acuerdo audiencia entrega de bien   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Acuerdo de aclaración   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Acuerdo audiencia de reemplazo  | 0                | 0                | 4                 | 2                | 5                | 4                 |       |        |            |         |           |           | 15                |
| Acuerdo audiencia de reparación   | 2                | 2                | 0                 | 3                | 3                | 1                 |       |        |            |         |           |           | 11                |
| Transacción extrajudicial   | 2                | 2                | 3                 | 2                | 3                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 12                |
| Caducidad de la instancia   | 0                | 1                | 0                 | 0                | 1                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 2                 |
| Ordena corrección   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Ministerio Público  | 1                | 1                | 2                 | 2                | 1                | 1                 |       |        |            |         |           |           | 8                 |
| Juez Ejecutor   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Anulado   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Casa de Justicia Comunitaria de Paz   | 1                | 0                | 1                 | 0                | 3                | 6                 |       |        |            |         |           |           | 11                |
| <b>TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS</b>  | <b>37</b>        | <b>59</b>        | <b>71</b>         | <b>85</b>        | <b>111</b>       | <b>96</b>         |       |        |            |         |           |           | <b>459</b>        |
| Notificaciones y citaciones entregadas  | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Resoluciones notificadas  | 10               | 16               | 63                | 67               | 55               | 72                |       |        |            |         |           |           | 283               |
| Citaciones  | 83               | 234              | 432               | 282              | 296              | 373               |       |        |            |         |           |           | 1700              |
| Notas entregadas  | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Edicto de puerta  | 0                | 0                | 2                 | 0                | 0                | 17                |       |        |            |         |           |           | 19                |
| Inspección Ocular   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 1                 |       |        |            |         |           |           | 1                 |
| <b>TOTAL DE AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS</b>                                      | <b>93</b>        | <b>250</b>       | <b>497</b>        | <b>349</b>       | <b>351</b>       | <b>463</b>        |       |        |            |         |           |           | <b>2003</b>       |
| Quejas abandonadas por el consumidor  | 2                | 0                | 0                 | 0                | 1                | 2                 |       |        |            |         |           |           | 5                 |
| Quejas remitidas a conciliación   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Quejas remitidas a investigación  | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Quejas en desacato  | 5                | 10               | 2                 | 6                | 10               | 7                 |       |        |            |         |           |           | 40                |
| Apelación de regionales   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Expedientes en apelación  | 4                | 5                | 5                 | 3                | 5                | 6                 |       |        |            |         |           |           | 28                |
| Audiencias programadas  | 28               | 73               | 233               | 222              | 219              | 259               |       |        |            |         |           |           | 1034              |
| Audiencias celebradas   | 0                | 25               | 58                | 40               | 60               | 42                |       |        |            |         |           |           | 225               |
| Quejas archivadas   | 35               | 52               | 69                | 81               | 108              | 125               |       |        |            |         |           |           | 470               |
| Temporal Juzgado Ejecutor   | 0                | 0                | 6                 | 2                | 4                | 7                 |       |        |            |         |           |           | 19                |
| Temporal Ministerio Público   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Temporal Pendiente Notificación   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 2                | 4                 |       |        |            |         |           |           | 6                 |
| Temporal Casa de Justicia Comunitaria de Paz                                      | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| Quejas en desacato (suspende) ley 45 de enero - diciembre 2021                    | 0                | 1                | 3                 | 3                | 3                | 5                 |       |        |            |         |           |           | 5                 |
| Quejas sancionadas (primera y segunda instancia) ley 45 de enero - diciembre 2021 | 6                | 16               | 20                | 28               | 41               | 46                |       |        |            |         |           |           | 46                |
| Entrevistas   | 0                | 0                | 0                 | 0                | 0                | 0                 |       |        |            |         |           |           | 0                 |
| <b>MONTO DE LAS QUEJAS (B/.)</b>  | <b>83,223.60</b> | <b>80,386.35</b> | <b>100,741.11</b> | <b>89,393.69</b> | <b>89,078.58</b> | <b>116,212.71</b> |       |        |            |         |           |           | <b>559,036.04</b> |