

***REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Decisión de Quejas
Noviembre, 2024***



Diciembre, 2024

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	469	30.7	610.10	286,135.02
Falta de información	404	26.4	424.34	171,432.13
Resolución de contrato	201	13.2	250.71	50,392.29
Incumplimiento de servicio	145	9.5	816.93	118,455.43
Rescindir contrato	96	6.3	50.66	4,863.67
Devolución de dinero	62	4.1	765.98	47,491.03
Incumplimiento de contrato	38	2.5	1,376.73	52,315.81
Custodia de bien	29	1.9	569.25	16,508.31
Cobro indebido	24	1.6	469.36	11,264.62
Vicio oculto	18	1.2	2,107.02	37,926.33
Veracidad de la publicidad	12	0.8	168.20	2,018.39
Daños y perjuicios	9	0.6	613.65	5,522.82
Anulación de contrato	8	0.5	571.58	4,572.60
Venta engañosa	7	0.5	771.12	5,397.87
Nota de crédito	2	0.1	1,952.01	3,904.02
Análisis financiero/ Aclaración de cuenta	1	0.1	3,970.00	3,970.00
Aclaración de contrato	1	0.1	3,970.00	3,970.00
Cláusula abusiva	1	0.1	155.15	155.15
Mercancía defectuosa	1	0.1	104.00	104.00
Total	1,528	100.0	540.84	826,399.49

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024

Próxima act. diciembre el 20/01/2025

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B/.)	MONTO (B/.)
Desistimiento	389	34.1	311.34	121,110.76
Pendiente constancia desistimiento	191	16.8	516.79	98,706.73
Acuerdo en audiencia/Varios	164	14.4	286.62	47,005.41
Desistimiento/Devolución	113	9.9	381.20	43,075.78
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	64	5.6	823.48	52,702.74
Resolución/Devolución	62	5.4	1,154.94	71,606.01
Resoluciones/Varios	49	4.3	637.70	31,247.36
Abandono	22	1.9	363.61	7,999.45
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	19	1.7	481.26	9,143.87
Resolución/Reparar	16	1.4	1,410.05	22,560.82
Resolución/Reemplazo	16	1.4	590.65	9,450.38
Acuerdo en audiencia/Reparación	14	1.2	1,242.13	17,389.76
Transacción extrajudicial	13	1.1	1,055.11	13,716.48
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	3	0.3	813.86	2,441.59
Acuerdo en audiencia/Aclaración	2	0.2	510.75	1,021.50
Aclaración	1	0.1	750.00	750.00
Acuerdo/Reparación	1	0.1	213.00	213.00
Declara resuelto	1	0.1	31.00	31.00
Total	1,140	100.0	482.61	550,172.64

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas en la Autoridad del 2007 a 2023; pero cerradas en el 2024, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la sede central.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN ACTIVIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE
DECISIÓN DE QUEJAS
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2024

Próxima act. a diciembre el 20/01/2025

ACTIVIDAD	QUEJAS
Funerarias	228
Electrodomésticos/equipos electrónicos	181
Tv por cable	176
Almacén por departamentos	141
Inmobiliarias	103
Celulares	74
Telefonía	68
Repuestos y reparaciones (talleres varios no autos)	40
Mueblería/equipo electrónico	37
Hoteles o planes vacacionales	28
Mueblerías	27
Líneas aéreas	26
Agencias de viajes	25
Servicios Profesionales	24
Servicios de instalación	23
Supermercados	22
Ópticas	19
Almacén de ropa y calzados	18
Motores (no autos)	16
Ferreterías, materiales de construcción o similares	15
Eventos artísticos	15
Comunicaciones / internet	13
Servicio de intermediación	13
Gimnasio y centros deportivos	12
Clínicas/ Hospitales	11
Computadoras	11
Joyería/Relojerías	11
Transporte (fletes, encomiendas y similares)	10
Universidad	10
Ventas por internet	10
Cursos de inglés	9
Fábricas de muebles	9
Herrerías	7
Materiales de construcción	7
Ventas de colchones	6
Agencia de autos	5
Constructoras	5
Salón de belleza	5
Escuelas / colegio	5
Videojuegos	4
Distribuidoras e importadoras	4
Cursos varios	4
Centros de estéticas	4
Perfumería	4
Remodelación	4
Lavanderías o lavamáticos	3
Repuestos para autos	3
Farmacias	3
Imprentas	3
Escuela de manejo	3
Pinturas	2
Dentista	2
Zapaterías	2
Agroquímicos	2
Otros	16
TOTAL	1,528

NOTA: El programa AER se vincula con el proceso de Decisión de Quejas, sin embargo, la información estadística de ambas unidades se reporta de manera separada.

"Otros" incluyen actividades con una (1) queja.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, DE INMOBILIARIAS, EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2024

Próxima act. a diciembre el 20/01/2025

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Devolución de dinero	31	32,062.55
Falta de información	19	32,697.17
Vicio oculto	14	29,391.33
Incumplimiento de contrato	12	18,662.90
Incumplimiento de garantía	11	28,734.20
Resolución de contrato	5	5,429.80
Anulación de contrato	2	3,903.00
Venta engañosa	2	5,045.80
Daños y perjuicios	2	2,721.60
Cobro indebido	1	968.64
Análisis financiero/ Aclaración de cuenta	1	3,970.00
Incumplimiento de servicio	1	93.00
Aclaración de contrato	1	3,970.00
Nota de crédito	1	3,554.02
TOTAL	103	171,204.01

**QUEJAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR DE INMOBILIARIAS, SEGÚN
RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2024

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	33	47,570.27
Resolución	21	43,365.47
Acuerdo	16	29,081.46
Transacción extrajudicial	3	5,228.00
TOTAL	73	125,245.20

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas por la Autoridad 2007-2023; pero cerradas en el 2024.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE INMOBILIARIAS CON MÁS QUEJAS RECIBIDAS EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

NACIONAL

PERÍODO: ENERO A NOVIEMBRE 2024

Próxima act. A diciembre el 20/01/2025

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BELLA VISTA PROMOCIONES INMOBILIARIAS, S.A.	6
PROMOTORA GREENHOUSES, S.A.	6
PROMOTORA CASAS PACIFICAS	5
DESARROLLADORES DE PROYECTOS Y URBANIZACIONES, S.A.	4
BOQUERON DEVELOPMENT,S,A	3
DAVIVIENDA FAMILIARES, S.A.	3
GREEN PALACE, S.A.	3
PROMOTORA STAGE TOWER, S.A.	3
ATIKA INVESTMENT GROUP INC.	2
INMOBILIARIA LYKAR, S.A.	2
LAMBDA PROMOCIONES E INMOBILIARIA, S.A.	2
PRADERAS DE LA RIVIERA, S.A.	2
RESIDENCIAL PORTAL DEL BOSQUE, S.A.	2
VOLCAN HEIGHTS, S.A.	2
"OTROS"	58
TOTAL	103

"OTROS" Incluye inmobiliarias con una (1) queja.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas.