

QUEJAS RECIBIDAS CONTRA INMOBILIARIAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVO, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS

PERÍODO: MAYO 2006 - MAYO 2020

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

MOTIVO	QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	2,180	138,925,890.79
Claúsula abusiva	1,725	179,236,998.81
Falta de información	1,067	20,272,041.26
Incumplimiento de garantía	889	64,758,052.79
Devolución de dinero	711	19,473,226.80
Vicio oculto	686	50,783,417.78
Aclaración de contrato	459	37,456,627.09
Cobro indebido	407	6,169,664.96
Resolución de contrato	84	781,967.20
Faltas combinadas	82	3,930,223.84
Anulación de contrato	78	3,929,727.58
Veracidad de la publicidad	54	3,651,840.56
Abono retenido	53	312,730.58
Daño y perjuicio	37	295,412.43
Venta engañosa	27	716,890.04
Incumplimiento de servicio	23	298,641.67
Vicios en la construcción/ruinógenos	10	390,584.52
Análisis financiero/aclaración de cuentas	10	267,235.00
Custodia de bien	5	35,340.70
Otros	4	73,700.00
Rescindir contrato	3	1,200.00
Nota de crédito	2	1,858.60
Mercancía defectuosa	2	1,304.18
Incumplimiento de fecha de entrega	1	5,078.50
Contrato viciado	1	4,784.58
Restricción de acceso	1	0.00
TOTAL	8,601	531,774,440.26

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas

QUEJAS RESUELTAS DE INMOBILIARIAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN RESULTADO, EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONCILIACIÓN Y DECISIÓN DE QUEJAS

PERÍODO: MAYO 2006 - MAYO 2020

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

RESULTADO	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdos	2,411	140,408,604.59
Desistimientos	2,269	108,498,949.31
Resoluciones	259	413,787.72
Fallo a favor (Defensoria de Oficio)	90	5,504,750.35
Transacción extrajudicial	60	66,595.99
Aclaración	10	383,009.73
Entrega del bien	1	62,500.00
TOTAL	5,100	255,338,197.69

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas