

REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio Junio 2012



Julio, 2012

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación en el Departamento de Defensoría de Oficio

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Remitidas por Conciliación	Cuantía de Quejas Remitidas por Conciliación
Oct-Dic 06
Ene-Dic 07®	187	5,864,558.13
Ene-Dic- 08	258	8,453,928.76
Ene-Dic-09 ®	337	14,655,159.40
Ene-Dic-10 ®	417	21,688,199.03
Ene-Dic-11®	399	19,812,555.31
Ene-Jun-12	121	5,371,489.85

® Datos revisados.

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ®	232	5,970,675.98
Ene-Dic 07 ®	434	12,310,081.78
Ene-Dic- 08 ®	406	14,927,552.45
Ene-Dic-09 ®	500	22,863,930.38
Ene-Dic-10 ®	561	24,615,267.60
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Jun-12	215	10,503,052.28

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación al Departamento de Defensoría de Oficio

Período: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	52	43.0	27,989.2	1,455,440.69
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	32	26.4	52,701.9	1,686,461.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	10.7	117,345.5	1,525,491.68
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	7	5.8	32,451.8	227,162.50
VICIOS OCULTOS	6	5.0	56,907.9	341,447.42
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	4.1	18,063.3	90,316.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	3.3	8,167.5	32,670.05
COBRO INDEBIDO	2	1.7	6,250.0	12,500.00
TOTALES	121	100.0	44,392.5	5,371,489.85

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Período: Enero - Junio 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	40	18.6	45,047.85	1,801,913.92
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	36	16.7	36,880.92	1,327,712.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	26	12.1	25,505.27	663,137.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	25	11.6	39,447.86	986,196.58
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	21	9.8	69,836.46	1,466,565.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	20	9.3	101,387.93	2,027,758.65
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	13	6.0	64,648.39	840,429.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.8	41,379.17	248,275.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	2.8	40,049.67	240,298.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	2.8	55,685.00	334,110.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	2.3	25,254.30	126,271.51
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.4	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO	2	0.9	51,800.00	103,600.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	0.9	44,984.50	89,969.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.9	14,285.49	28,570.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.5	3,000.00	3,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.5	142,980.00	142,980.00
TOTALES	215	100.0	48,851.41	10,503,052.28

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-07-12. Estos datos se actualizan después del 31 de julio 2012.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Motivos y Cuantía

Períod: Enero - Junio 2012

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	29.6	705,279.06
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	27.8	651,924.84
VICIOS OCULTOS	8	14.8	587,440.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	5.6	18,680.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	3	5.6	231,335.50
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	3.7	29,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	3.7	25,900.00
COBRO INDEBIDO	1	1.9	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.9	8,750.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1.9	0.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.9	58,334.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	1.9	6,700.00
TOTAL	54	100.0	2,326,344.30

FUENTE: ACODECO

Cuadro de Expedientes de Demandas en Espera de Resultados en los Tribunales; según Actividades y Cuantía

Período: Enero - Junio 2012

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	31	57.4	2,026,834.74
AGENCIA DE AUTOS	10	18.5	179,042.56
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	11.1	38,352.00
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	3	5.6	15,615.00
BIENES Y RAICES	2	3.7	37,500.00
CONSTRUCTORAS	1	1.9	0.00
INDUSTRIAL	1	1.9	29,000.00
TOTAL	54	100.0	2,326,344.30

FUENTE: ACODECO

Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2012(junio)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.3	...
2007	56	10.3	1,162,188.01
2008	58	10.7	1,165,958.76
2009	71	13.1	3,177,387.81
2010	197	36.2	11,574,589.66
2011	98	18.0	4,265,056.02
2012	57	10.5	2,651,608.19
TOTAL	544	89.5	23,996,788.45

* A partir de octubre 2006, comienza a funcionar el departamento de Defensoría de Oficio.

FUENTE: ACODECO

