

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio**

Marzo, 2015



Abril, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	24.3	26,651.3	453,072.34
CLÁUSULAS ABUSIVAS	16	22.9	3,965.7	63,451.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	22.9	23,973.8	383,580.99
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	5.7	57,313.2	229,252.60
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	5.7	16,524.6	66,098.25
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	4.3	108,513.3	325,540.00
VICIOS OCULTOS	3	4.3	51,100.2	153,300.71
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	2.9	10,431.8	20,863.58
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	1.4	127,500.0	127,500.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1.4	11,400.0	11,400.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.4	0.0	0.00
VENTA ENGAÑOSA	1	1.4	5,000.0	5,000.00
COBRO INDEBIDO	1	1.4	5,000.0	5,000.00
TOTALES	70	100.0	26,343.7	1,844,059.47

Fuente: ACODECO

Cuadro de las Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio**NACIONAL****Período: Enero - Marzo 2015**

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	20	21.1	28,335.51	566,710.20
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	18	18.9	12,846.96	231,245.28
DESISTIMIENTO	17	17.9	46,381.52	788,485.87
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	10	10.5	45,944.41	459,444.11
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	7	7.4	38,040.04	266,280.25
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	6.3	48,436.50	290,619.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	4	4.2	31,261.25	125,045.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	3.2	42,645.56	127,936.67
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	3.2	31,338.63	94,015.88
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	3.2	5,135.33	15,405.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	2.1	22,500.00	45,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	1	1.1	18,500.00	18,500.00
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	1.1	854.93	854.93
TOTALES	95	100.0	31,889.93	3,029,543.18

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-04-15. Estos datos se actualizan después del 30 de abril de 2015.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13-14; pero cerradas en el 2015, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	233,486.98
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	136,551.50
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	283,588.17
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VICIOS OCULTOS	1	94,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	1	4,173.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	3,750.00
TOTALES	21	800,049.65

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	9	661,307.40
AGENCIA DE AUTO	6	111,552.08
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	4	16,810.17
VENTA DE AUTOS USADOS	1	5,380.00
VENTA DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	21	800,049.65

FUENTE: ACODECO

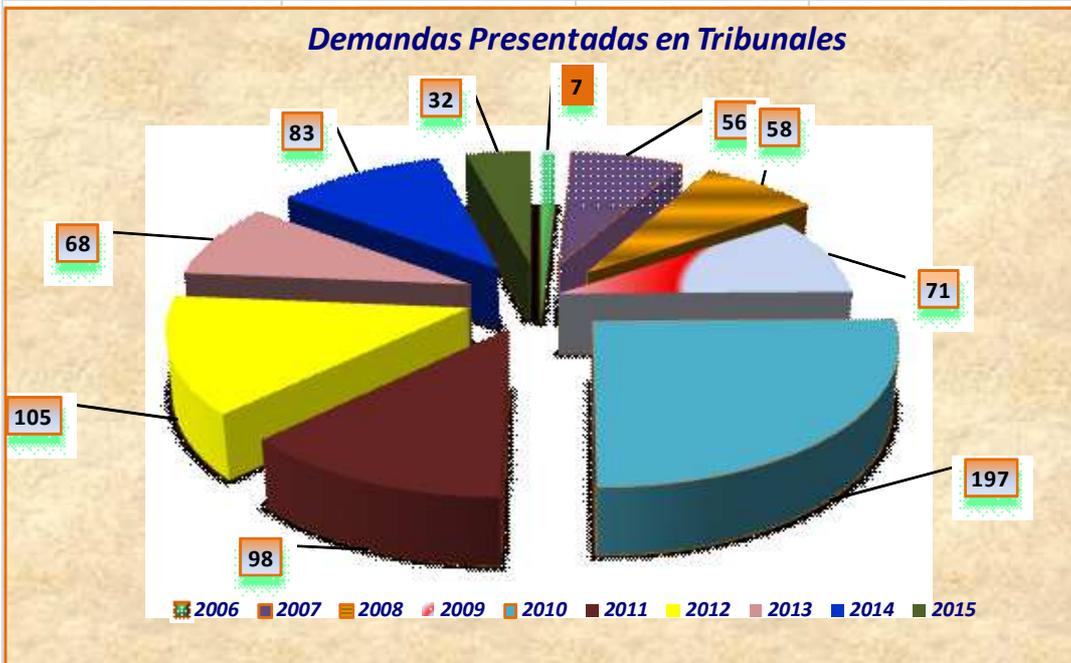
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales
por el Departamento de Defensoría de Oficio**

AÑO: 2006 - 2015(Marzo)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.2	1,162,188.01
2008	58	7.5	1,165,958.76
2009	71	9.2	3,177,387.81
2010	197	25.4	11,574,589.66
2011	98	12.6	4,265,056.02
2012	105	13.5	4,552,121.01
2013	68	8.8	3,037,107.83
2014	83	10.7	2,925,140.26
2015	32	4.1	1,285,471.19
TOTAL	775	100.0	33,145,020.55

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO