

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

Julio, 2015



Agosto, 2015

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2015

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	47	26.9	81,568.4	3,833,712.62
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	43	24.6	20,691.5	889,736.61
CLÁUSULAS ABUSIVAS	29	16.6	14,523.1	421,169.27
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	10	5.7	15,069.4	150,694.15
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	5.1	48,047.7	432,429.68
VICIOS OCULTOS	9	5.1	59,620.1	536,580.71
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	4.0	66,485.9	465,401.12
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	4.0	6,081.5	42,570.76
COBRO INDEBIDO	6	3.4	4,507.0	27,041.80
CUSTODIA DE BIENES	3	1.7	7,328.6	21,985.90
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	3	1.7	105,002.8	315,008.43
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.6	127,500.0	127,500.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.6	5,000.0	5,000.00
TOTALES	175	100.0	41,536.2	7,268,831.05

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2015

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	57	21.9	38,923.94	2,218,664.43
DESISTIMIENTO	52	20.0	28,905.16	1,503,068.42
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	45	17.3	14,785.12	665,330.46
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	28	10.8	58,585.73	1,640,400.32
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	20	7.7	23,957.18	479,143.69
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	6.9	37,394.34	673,098.09
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	11	4.2	25,876.22	284,638.38
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	3.1	25,096.87	200,774.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	6	2.3	53,436.29	320,617.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.9	46,299.33	231,496.67
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.5	4,586.43	18,345.71
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.2	31,338.63	94,015.88
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.8	15,677.47	31,354.93
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.4	23,077.96	23,077.96
TOTALES	260	100.0	32,246.26	8,384,027.66

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

Quejas no Conciliadas sin Efectos para el Consumidor en el Departamento de Conciliación

ARCHIVADO SIN DEFENSORÍA DE OFICIO	50	19.6	28,676.83	1,433,841.37
EN PROCESO DEFENSORÍA DE OFICIO	196	76.9	40,324.55	7,903,612.55
OTRAS INSTANCIAS LEGALES/DESESTIMADA	4	1.6	27,686.55	110,746.19
ILOCALIZABLE	5	2.0	2,765.00	13,825.00
TOTALES	255	100.0	37,106.0	9,462,025.11

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2015

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	334,687.91
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	583,210.60
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	149,249.84
VICIOS OCULTOS	4	182,322.94
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	131,350.00
VENTA ENGAÑOSA	1	5,000.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	39,000.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	1	4,173.00
TOTALES	42	1,428,994.29

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2015

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	22	1,169,935.27
AGENCIA DE AUTOS	7	120,552.08
HOTELES O PLANES VACACIONALES	6	20,910.17
VENTA DE AUTOS USADOS	3	99,080.93
CONSTRUCTORES	1	1,206.00
HERRERIAS	1	7,940.00
FABRICA DE MUEBLES	1	4,369.84
VENTA DE COLCHONES	1	5,000.00
TOTAL	42	1,428,994.29

FUENTE: ACODECO

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

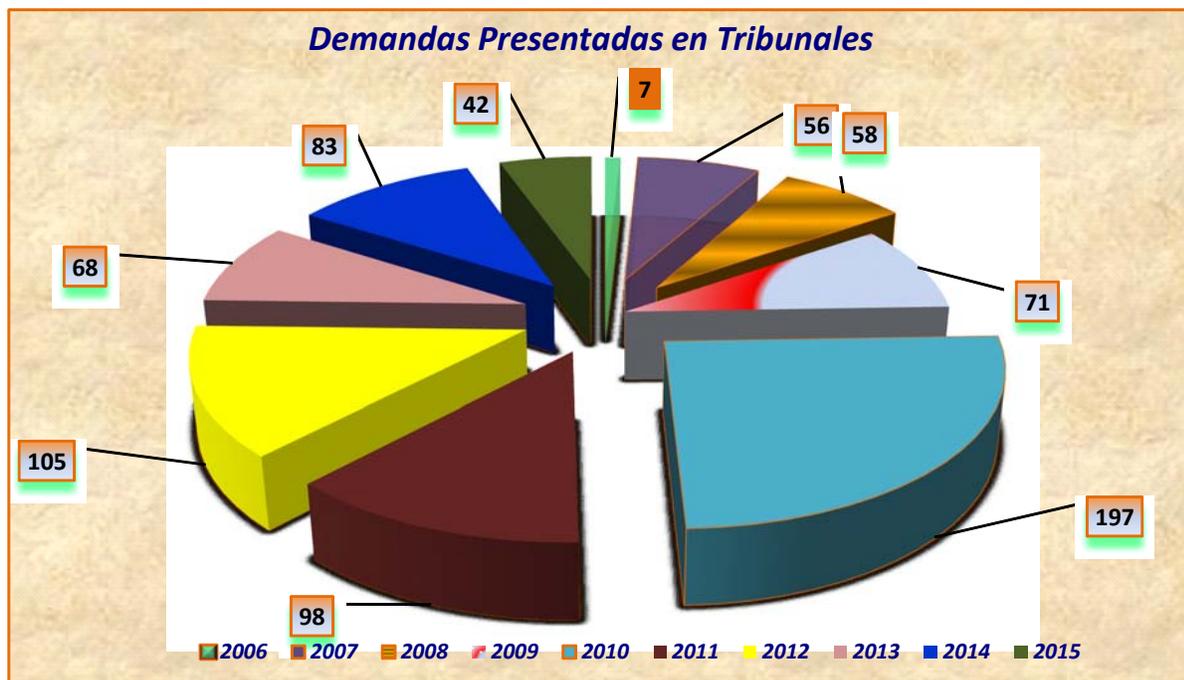
AÑO: 2006 - 2015 (julio)

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2015

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	0.9	...
2007	56	7.1	1,162,188.01
2008	58	7.4	1,165,958.76
2009	71	9.0	3,177,387.81
2010	197	25.1	11,574,589.66
2011	98	12.5	4,265,056.02
2012	105	13.4	4,552,121.01
2013	68	8.7	3,037,107.83
2014	83	10.6	2,925,140.26
2015	42	5.4	1,428,994.29
TOTAL	785	100.0	33,288,543.65

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO