

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

Agosto, 2014



Septiembre, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	68	42.8	18,147.2	1,234,010.70
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	25	15.7	73,213.6	1,830,339.81
CLÁUSULAS ABUSIVAS	15	9.4	28,173.1	422,596.42
ACLARACIÓN DE CONTRATO	12	7.5	75,037.4	900,448.92
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	12	7.5	8,212.6	98,551.59
VICIOS OCULTOS	7	4.4	152,308.3	1,066,157.77
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	6	3.8	51,903.5	311,420.80
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	3.1	4,830.4	24,151.95
VENTA ENGAÑOSA	3	1.9	5,783.3	17,350.00
COBRO INDEBIDO	3	1.9	6,870.3	20,610.91
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1.3	0.0	0.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.6	3,137.0	3,137.00
TOTALES	159	100.0	37,287.9	5,928,775.87

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	69	25.9	40,107.65	2,767,427.76
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	44	16.5	24,975.52	1,098,922.90
DESISTIMIENTO	43	16.2	24,274.51	1,043,803.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	29	10.9	11,377.99	329,961.62
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	18	6.8	39,288.03	707,184.60
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.0	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	15	5.6	33,061.75	495,926.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	12	4.5	14,347.35	172,168.15
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	12	4.5	31,193.58	374,323.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.1	109,403.33	328,210.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.1	67,926.27	203,778.82
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.4	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	29,995.00	29,995.00
TOTALES	266	100.0	30,566.23	8,130,616.80

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-09-14. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B./.)
INMOBILIARIA	18	950,996.29
AGENCIA DE AUTO	14	246,083.35
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	4	12,186.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	4	47,150.00
CONSTRUCTORAS	1	90,500.00
ELECTRODOMÈSTICOS	1	2,700.00
FERRETERÌAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÒN	1	2,544.28
MUEBLESRIAS	1	4,775.65
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
DISTRIBUIDORAS E IMPORTADORAS	1	11,900.01
UNIVERSIDAD	1	5,258.20
TOTAL	47	1,396,093.78

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B./.)
COBRO INDEBIDO	1	5,258.20
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	130,377.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	188,211.65
VICIOS OCULTOS	4	199,271.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	309,277.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	9	74,605.35
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	20	483,848.28
TOTALES	47	1,396,093.78

Fuente: ACODECO

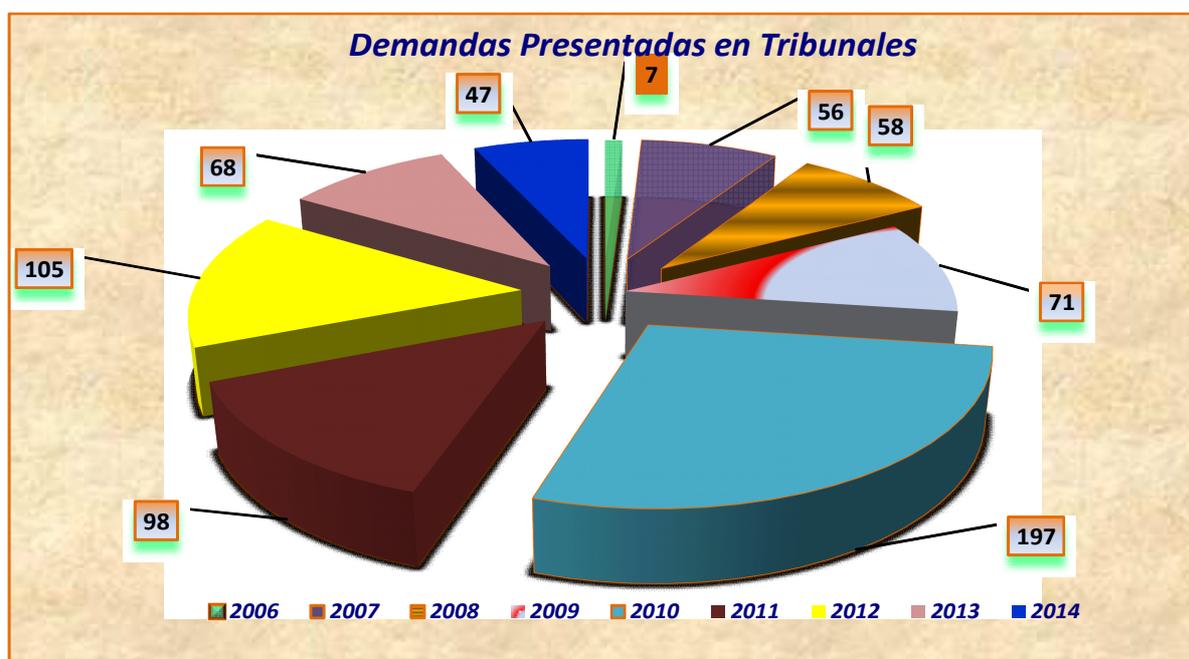
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014 (ene-ago)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	7.9	1,162,188.01
2008	58	8.2	1,165,958.76
2009	71	10.0	3,177,387.81
2010	197	27.9	11,574,589.66
2011	98	13.9	4,265,056.02
2012	105	14.9	4,552,121.01
2013	68	9.6	3,037,107.83
2014	47	6.6	1,426,593.78
TOTAL	707	100.0	30,361,002.88

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO