

**REPORTE ESTADÍSTICO**  
**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS**  
**Departamento de Defensoría de Oficio**  
**Noviembre 2011**



**Diciembre, 2011**

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

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

Período	Quejas Remitidas por Conciliación	Cuantía de Quejas Remitidas por Conciliación
Oct-Dic 06	...	...
Ene-Dic 07	222	7,420,157.00
Ene-Dic- 08	258	8,215,817.75
Ene-Dic-09 ®	335	14,597,162.30
Ene-Dic-10 ®	416	21,910,029.53
Ene-Nov-11	368	18,328,245.67

® Datos revisados.

### Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Defensoría de Oficio

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

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Oct-Dic 06	33	49,877.00
Ene-Dic 07	77	1,550,289.79
Ene-Dic- 08 ®	121	3,083,573.18
Ene-Dic-09 ®	194	6,785,704.84
Ene-Dic-10	153	6,147,830.18
Ene-Nov-11	84	4,536,608.64

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	112	30.4	33,367.0	3,737,102.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	67	18.2	77,511.3	5,193,255.97
VICIOS OCULTOS	65	17.7	73,040.3	4,747,622.67
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	38	10.3	36,964.2	1,404,641.39
ACLARACIÓN DE CONTRATO	30	8.2	69,583.0	2,087,489.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	13	3.5	9,644.1	125,373.47
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	2.4	34,814.9	313,334.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	8	2.2	18,649.1	149,192.43
VENTA ENGAÑOSA	8	2.2	9,565.4	76,523.35
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	6	1.6	35,716.7	214,300.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	1.1	19,102.5	76,410.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	0.5	6,028.8	12,057.62
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	0.3	3,890.0	3,890.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	0.3	58,800.0	58,800.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.3	8,727.7	8,727.65
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.3	3,400.0	3,400.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.3	18,995.0	18,995.00
COBRO INDEBIDO	1	0.3	97,130.0	97,130.00
<b>TOTALES</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>	<b>49,805.0</b>	<b>18,328,245.67</b>

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Solucionados a Favor del Consumidor Dentro del Departamento de Defensoría de Oficio y en los Tribunales**

**Período: Enero - Noviembre 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
Acuerdo Extrajudicial	44	52.4	62,398.67	2,745,541.64
Fallo A Favor	14	16.7	31,385.57	439,398.00
Acuerdo Judicial	14	16.7	23,004.96	322,069.50
Desistimiento	12	14.3	85,799.96	1,029,599.50
<b>TOTALES</b>	<b>84</b>	<b>100.0</b>	<b>54,007.25</b>	<b>4,536,608.64</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-12-11. Datos hasta el 30 de Noviembre 2011.**

**\*\* incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10; pero cerradas en el 2011, igual se incluyen expedientes 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 - Noviembre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	18	24.3	542,557.61
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	17.6	429,264.03
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	14.9	762,690.50
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	11	14.9	530,837.17
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	8.1	355,080.00
VICIOS OCULTOS	4	5.4	88,680.09
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	4.1	33,024.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	4.1	189,100.00
VENTA ENGAÑOSA	1	1.4	19,995.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.4	18,995.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	1.4	45,074.00
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	1	1.4	2,618.23
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	1.4	5,617.50
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>	<b>3,023,533.13</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2011**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
Inmobiliarias	29	39.2	1,968,941.94
Agencia de autos	12	16.2	284,900.27
Venta de Autos Usados	12	16.2	90,936.50
Bienes y Raices	11	14.9	559,905.11
Fabrica de Muebles	4	5.4	49,051.08
Hoteles o Planes Vacacionales	1	1.4	5,250.00
Pinturas	1	1.4	29,500.00
Taller de Reparación de Autos	1	1.4	0.00
Universidad	1	1.4	29,510.00
Otros	1	1.4	2,920.00
Reparaciones de Casas	1	1.4	2,618.23
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>	<b>3,023,533.13</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2011 (enero-noviembre)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.4	
2007	56	11.5	1,162,188.01
2008	58	12.0	1,165,958.76
2009	71	14.6	3,177,387.81
2010	197	40.6	11,574,589.66
2011	96	19.8	4,241,950.52
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>100.0</b>	<b>21,322,074.76</b>

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

FUENTE: ACODECO

