

REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Diciembre 2011



Enero, 2012

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-Dic-11	391	19,529,189.54

® 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-Dic-11	100	5,263,699.23

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2011

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	119	30.4	33,328.2	3,966,055.24
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	74	18.9	75,983.7	5,622,790.97
VICIOS OCULTOS	67	17.1	74,744.4	5,007,872.67
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	39	10.0	36,098.5	1,407,841.39
ACLARACIÓN DE CONTRATO	35	9.0	69,497.7	2,432,420.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	13	3.3	9,644.1	125,373.47
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	2.3	27,489.9	247,409.00
VENTA ENGAÑOSA	9	2.3	8,502.6	76,523.35
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	8	2.0	18,649.1	149,192.43
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	6	1.5	35,716.7	214,300.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	1.0	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
TOTALES	391	100.0	49,946.8	19,529,189.54

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
Acuerdo Extrajudicial	51	51.0	56,486.14	2,880,793.14
Fallo A Favor	19	19.0	30,982.22	588,662.09
Acuerdo Judicial	17	17.0	22,861.44	388,644.50
Desistimiento	13	13.0	108,123.04	1,405,599.50
TOTALES	100	100.0	52,636.99	5,263,699.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-01-12. Datos hasta el 31 de Diciembre 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 - Diciembre 2011

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	22.4	457,018.11
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	12	17.9	381,124.03
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	16.4	763,770.50
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	10	14.9	517,838.17
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	9.0	355,080.00
VICIOS OCULTOS	4	6.0	88,680.09
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	4.5	33,024.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	3.0	98,475.00
VENTA ENGAÑOSA	1	1.5	19,995.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.5	18,995.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	1.5	45,074.00
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	1.5	5,617.50
TOTAL	67	100.0	2,784,691.40

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2011

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	28	41.8	1,905,286.94
AGENCIA DE AUTOS	12	17.9	291,006.77
BIENES Y RAICES	10	14.9	425,140.11
VENTAS DE AUTOS USADOS	9	13.4	49,946.50
FABRICA DE MUEBLES	4	6.0	49,051.08
HOTELES O PLANES VACACIONALES	1	1.5	5,250.00
PINTURAS	1	1.5	29,500.00
TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS	1	1.5	0.00
UNIVERSIDAD	1	1.5	29,510.00
TOTAL	67	100.0	2,784,691.40

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2011 (enero-diciembre)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.4	...
2007	56	11.5	1,162,188.01
2008	58	11.9	1,165,958.76
2009	71	14.6	3,177,387.81
2010	197	40.5	11,574,589.66
2011	98	20.1	4,265,056.02
TOTAL	487	100.0	21,345,180.26

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

FUENTE: ACODECO

