

**REPORTE ESTADÍSTICO**  
**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS**  
**Departamento de Defensoría de Oficio**  
**Diciembre 2010**



**Enero, 2011**

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

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	334	14,540,162.30
Ene-Dic-10	413	21,798,375.53

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

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

\* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Diciembre 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	110	26.6	43,415.8	4,775,743.46
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	95	23.0	51,326.0	4,875,974.30
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	76	18.4	66,939.3	5,087,389.29
VICIOS OCULTOS	45	10.9	60,720.7	2,732,431.52
ACLARACIÓN DE CONTRATO	17	4.1	128,336.7	2,181,723.06
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	13	3.1	30,654.0	398,501.48
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	11	2.7	45,130.4	496,434.84
CLÁUSULAS ABUSIVAS	10	2.4	70,279.7	702,797.10
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	1.9	3,793.9	30,350.93
ANULACIÓN DE CONTRATOS	8	1.9	29,369.2	234,953.82
COBRO INDEBIDO	5	1.2	18,534.3	92,671.54
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	1.0	18,823.3	75,293.39
CUSTODIA DE BIENES	3	0.7	12,520.5	37,561.52
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	3	0.7	920.0	2,760.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	0.5	12,144.6	24,289.28
VENTA ENGAÑOSA	2	0.5	4,775.0	9,550.00
ABONOS RETENIDOS	1	0.2	39,950.0	39,950.00
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>	<b>100.0</b>	<b>52,780.6</b>	<b>21,798,375.53</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes Regionales.*

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Defensoría de Oficio y los Tribunales**

**Período: Enero - Diciembre 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No de Quejas</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	80	52.3	42,768.8	3,421,507.58
SENTENCIA A FAVOR	17	11.1	30,399.7	516,795.70
DESITIMIENTO/DEVOLUCIÓN	6	3.9	15,216.2	91,297.12
ACUERDO JUDICIAL	1	0.7	9,850.0	9,850.00
ABANDONO	49	32.0		2,108,379.78
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>38,840.9</b>	<b>6,147,830.18</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-01-11. Datos hasta el 31 de Diciembre 2010.*

*\*A partir del mes de junio-2010 abandono dejo de ser un resultado a favor del consumidor.*

*\*\* incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 , 2007 Y 2008; pero cerradas en el 2009, 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**

**Período: Enero - Diciembre 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	50	56.2	1,664,403.18
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	11	12.4	496,434.84
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	11.2	846,555.75
VICIOS OCULTOS	8	9.0	660,970.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	6.7	488,458.40
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	3.4	126,545.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1.1	313,764.00
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.0</b>	<b>4,597,131.17</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Diciembre 2010**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
Bienes y Raices	27	30.3	2,285,550.71
Inmobiliarias	25	28.1	1,801,498.37
Agencia de autos	19	21.3	347,973.64
Venta de Autos Usados	7	7.9	52,031.45
Hoteles o Planes Vacacionales	4	4.5	22,795.00
Universidad	3	3.4	35,465.00
Agencias de Viajes	1	1.1	3,787.00
Constructoras	1	1.1	41,837.00
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1	1.1	2,545.00
Escuela/Colegio	1	1.1	3,648.00
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.0</b>	<b>4,597,131.17</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2010 (diciembre)**

	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>(%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>2006</b>	7	1.8	...
<b>2007</b>	56	14.4	1,162,188.01
<b>2008</b>	58	14.9	1,165,958.76
<b>2009</b>	71	18.3	3,177,387.81
<b>2010</b>	197	50.6	11,574,589.66
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>	<b>100.0</b>	<b>17,080,124.24</b>

**FUENTE: ACODECO**