

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

Enero 2013



Febrero, 2013

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

Período: 2006 al 2013

Período	Quejas Remitidas por Conciliación	Cuantía de Quejas Remitidas por Conciliación
Oct-Dic 06
Ene-Dic 07®	187	5,864,558.13
Ene-Dic- 08	258	8,453,928.76
Ene-Dic-09 ®	337	14,655,159.40
Ene-Dic-10 ®	417	21,688,199.03
Ene-Dic-11®	400	20,221,407.95
Ene-Dic-12	279	12,589,145.22
Ene-13	16	392,633.00

® Datos revisados.

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Período: 2006 al 2013

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ®	232	5,970,675.98
Ene-Dic 07 ®	434	12,310,081.78
Ene-Dic- 08 ®	406	14,927,552.45
Ene-Dic-09 ®	500	22,863,930.38
Ene-Dic-10 ®	560	24,596,162.10
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Dic-12	427	18,203,511.47
Ene-13	36	1,537,480.77

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Periodo: Enero - 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	56.3	14,435.2	129,917.08
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	25.0	32,748.6	130,994.44
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	6.3	45,109.3	45,109.33
VENTA ENGAÑOSA	1	6.3	24,112.2	24,112.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	6.3	62,500.0	62,500.00
TOTALES	16	100.0	24,539.6	392,633.00

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	9	25.0	18,059.41	162,534.65
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	5	13.9	40,040.87	200,204.36
DESISTIMIENTO	4	11.1	24,737.50	98,950.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	11.1	74,246.99	296,987.95
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	11.1	53,977.25	215,909.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	3	8.3	13,162.31	39,486.93
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	5.6	190,825.00	381,650.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	5.6	42,862.10	85,724.20
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	2.8	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	2.8	3,959.18	3,959.18
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	1	2.8	45,074.50	45,074.50
TOTALES	36	100.0	42,707.80	1,537,480.77

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-02-13. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

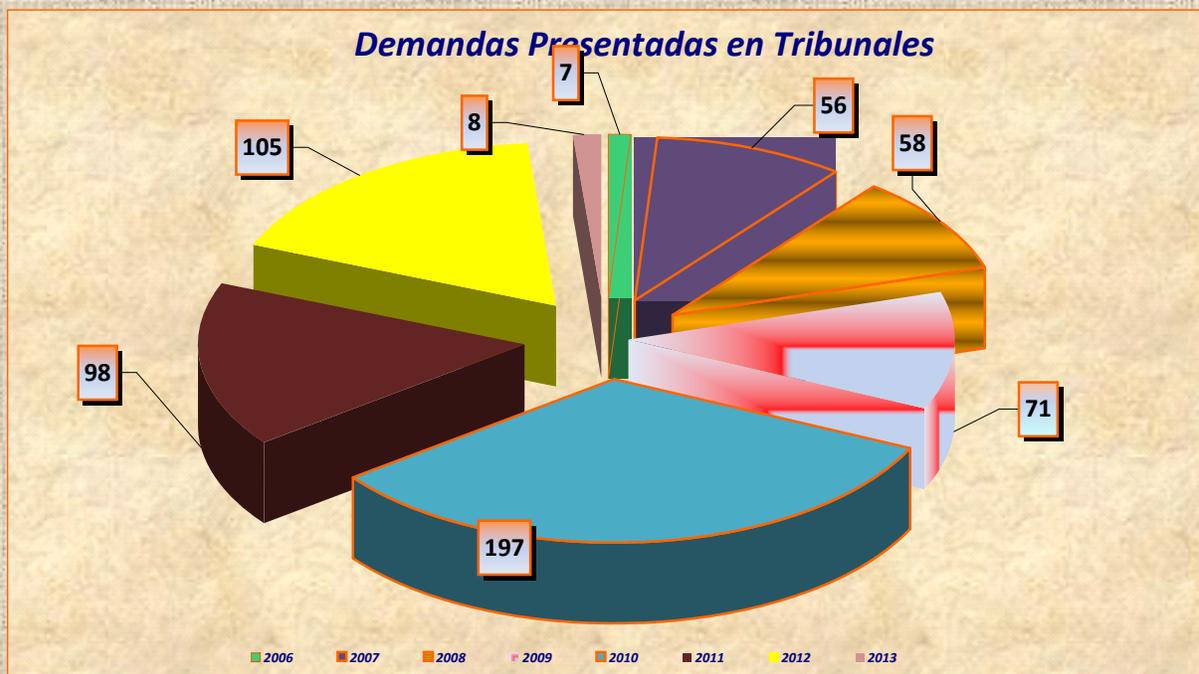
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.2	...
2007	56	9.3	1,162,188.01
2008	58	9.7	1,165,958.76
2009	71	11.8	3,177,387.81
2010	197	32.8	11,574,589.66
2011	98	16.3	4,265,056.02
2012	105	17.5	4,552,121.01
2013	8	1.3	350,173.24
TOTAL	600	100.0	26,247,474.51

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO