

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



Mayo, 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	334	14,540,162.30
Ene-Dic-10*	415	21,816,375.53
Ene-Abr-11	111	7,052,376.77

* 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-Abr-11	17	499,315.70

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	30	27.0	43,200.1	1,296,004.10
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	21	18.9	139,960.8	2,939,176.07
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	19	17.1	34,928.5	663,641.90
VICIOS OCULTOS	12	10.8	80,476.0	965,712.39
ACLARACIÓN DE CONTRATO	9	8.1	77,363.3	696,270.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	5.4	8,595.8	51,575.03
VENTA ENGAÑOSA	4	3.6	10,193.3	40,773.35
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	2.7	30,575.0	91,725.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	3	2.7	24,445.0	73,335.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	0.9	126,654.0	126,654.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.9	6,700.0	6,700.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	0.9	3,679.9	3,679.93
COBRO INDEBIDO	1	0.9	97,130.0	97,130.00
TOTALES	111	100.0	63,534.9	7,052,376.77

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
Acuerdo Extrajudicial	11	64.7	31,634.43	347,978.70
Sentencia Favorable	3	17.6	22,929.00	68,787.00
Desistimiento/Devolución	3	17.6	27,516.67	82,550.00
Acuerdo Judicial	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	17	100.0	29,371.51	499,315.70

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-05-11. Datos hasta el 29 de Abril 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 - Abril 2011

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	11	39.3	367,145.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	6	21.4	335,522.59
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	10.7	279,605.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	7.1	153,067.00
RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL	2	7.1	11,672.57
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3.6	29,500.00
VICIOS OCULTOS	1	3.6	9,345.00
CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA	1	3.6	57,200.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	3.6	126,654.00
TOTAL	28	100.0	1,369,711.26

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2011

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
BIENES Y RAICES	8	28.6	547,386.03
INMOBILIARIAS	7	25.0	666,650.51
AGENCIAS DE AUTOS	4	14.3	56,881.15
VENTAS DE AUTOS USADOS	4	14.3	23,955.00
PINTURAS	1	3.6	29,500.00
TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS	1	3.6	9,054.34
UNIVERSIDAD	1	3.6	29,510.00
FABRICA DE MUEBLES	1	3.6	4,156.00
REPARACIONES DE CASAS	1	3.6	2,618.23
TOTAL	28	100.0	1,369,711.26

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2011 (enero-abril)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.7	
2007	56	13.4	1,162,188.01
2008	58	13.9	1,165,958.76
2009	71	17.0	3,177,387.81
2010	197	47.1	11,574,589.66
2011	29	6.9	1,392,306.26
TOTAL	418	100.0	18,472,430.50

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

FUENTE: ACODECO