

REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio Abril 2012



Mayo, 2012

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

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

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 ®	417	21,914,329.53
Ene-Dic-11®	397	19,600,917.34
Ene-Abr-12	80	3,102,084.67

® Datos revisados.

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

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

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
Ene-Abr-12	43	2,940,837.47

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	36.3	23,818.5	690,736.93
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	27	33.8	55,532.8	1,499,386.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	10.0	69,472.0	555,775.68
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	5.0	21,541.6	86,166.27
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	5.0	32,865.6	131,462.50
VICIOS OCULTOS	4	5.0	24,661.9	98,647.42
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	2.5	13,704.8	27,409.63
COBRO INDEBIDO	2	2.5	6,250.0	12,500.00
TOTALES	80	100.0	38,776.1	3,102,084.67

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
Fallo A Favor	29	67.4	74,791.37	2,168,949.67
Acuerdo Extrajudicial	7	16.3	62,682.54	438,777.80
Acuerdo Judicial	6	14.0	55,518.33	333,110.00
Desistimiento	1	2.3	0.00	0.00
TOTALES	43	100.0	68,391.57	2,940,837.47

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-05-12. Datos hasta el 31 de Mayo 2012.

** incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10-11; pero cerradas en el 2012, 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 2012

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	34.5	516,169.71
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	20.7	182,049.00
VICIOS OCULTOS	3	10.3	283,628.70
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	6.9	29,000.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	6.9	3,980.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	6.9	118,912.50
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	3.4	8,750.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	3.4	6,250.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	3.4	58,334.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	3.4	6,700.00
TOTAL	29	100.0	1,213,774.31

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2012

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	18	62.1	1,062,767.10
AGENCIA DE AUTOS	6	20.7	97,383.21
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	6.9	12,950.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	2	6.9	11,674.00
INDUSTRIAL	1	3.4	29,000.00
TOTAL	29	100.0	1,213,774.31

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2012(abril)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.4	...
2007	56	10.8	1,162,188.01
2008	58	11.2	1,165,958.76
2009	71	13.7	3,177,387.81
2010	197	38.0	11,574,589.66
2011	98	18.9	4,265,056.02
2012	31	6.0	1,526,043.20
TOTAL	518	94.0	22,871,223.46

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

FUENTE: ACODECO

