

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

Abril 2014



Mayo, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - Abril 2014

| MOTIVOS | No. de Quejas | % de Quejas | Valor Promedio de Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 41 | 51.3 | 16,888.0 | 692,409.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 10 | 12.5 | 62,182.0 | 621,820.18 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 6 | 7.5 | 61,746.5 | 370,479.00 |
| VICIOS OCULTOS | 6 | 7.5 | 124,359.6 | 746,157.77 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 4 | 5.0 | 7,707.3 | 30,829.16 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 3 | 3.8 | 54,475.3 | 163,425.80 |
| COBRO INDEBIDO | 3 | 3.8 | 6,870.3 | 20,610.91 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 2 | 2.5 | 5,584.0 | 11,167.96 |
| VENTA ENGAÑOSA | 2 | 2.5 | 3,675.0 | 7,350.00 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 1.3 | 3,137.0 | 3,137.00 |
| VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD | 1 | 1.3 | 0.0 | 0.00 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 1 | 1.3 | 4,478.8 | 4,478.78 |
| TOTALES | 80 | 100.0 | 33,398.3 | 2,671,865.56 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B/.) |
|--|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ABANDONO | 30 | 33.0 | 34,775.12 | 1,043,253.50 |
| DESISTIMIENTO | 12 | 13.2 | 14,898.75 | 178,785.00 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 9 | 9.9 | 27,862.20 | 250,759.76 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 8 | 8.8 | 11,177.94 | 89,423.50 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 7 | 7.7 | 32,260.88 | 225,826.19 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 6 | 6.6 | 39,479.11 | 236,874.65 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 5 | 5.5 | 37,878.49 | 189,392.47 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 4 | 4.4 | 57,652.50 | 230,610.00 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 3 | 3.3 | 28,411.58 | 85,234.75 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO | 3 | 3.3 | 109,403.33 | 328,210.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 3 | 3.3 | 67,926.27 | 203,778.82 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 1 | 1.1 | 29,995.00 | 29,995.00 |
| TOTALES | 91 | 100.0 | 33,979.60 | 3,092,143.64 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-05-14. Estos datos se actualizan después del 31 de mayo de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, igual se incluyen quejas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Abril 2014

| MOTIVOS | DEMANDAS PRESENTADAS | |
|----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (B/.) |
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 11 | 295,583.27 |
| VICIOS OCULTOS | 4 | 199,271.40 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 4 | 27,574.15 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 3 | 130,377.12 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 2 | 138,777.50 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 1 | 176,700.00 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 2,544.28 |
| CUSTODIA DE BIENES | 1 | 2,700.00 |
| TOTALES | 27 | 973,527.72 |

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

Período: Enero - Abril 2014

| ACTIVIDADES | DEMANDAS | |
|---|-----------------------------|--------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | VALOR (B/.) |
| INMOBILIARIAS | 14 | 829,415.09 |
| AGENCIA DE AUTOS | 6 | 69,718.35 |
| VENTAS DE AUTOS USADOS | 4 | 47,150.00 |
| ELECTRODOMESTICOS | 1 | 2,700.00 |
| FERRETERIAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN | 1 | 2,544.28 |
| REPUESTOS PARA AUTOS | 1 | 22,000.00 |
| TOTAL | 27 | 973,527.72 |

FUENTE: ACODECO

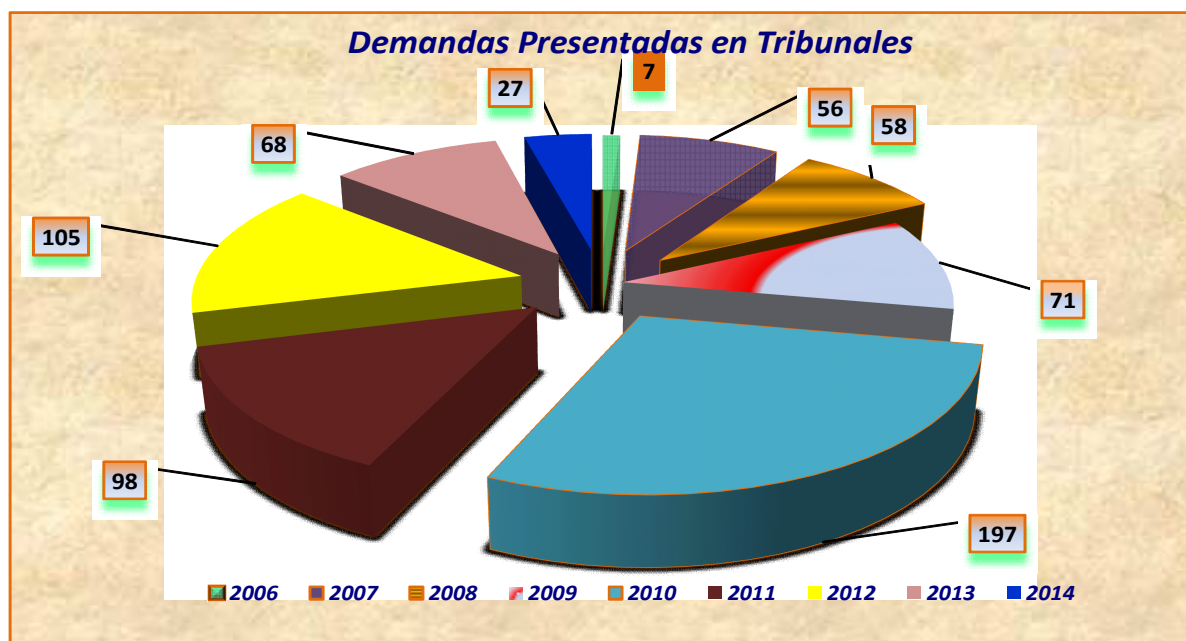
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014 (ene-abr)

| AÑOS | DEMANDAS PRESENTADAS | | |
|--------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | (%) | MONTO (B/.) |
| 2006 | 7 | 1.0 | ... |
| 2007 | 56 | 8.2 | 1,162,188.01 |
| 2008 | 58 | 8.4 | 1,165,958.76 |
| 2009 | 71 | 10.3 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 28.7 | 11,574,589.66 |
| 2011 | 98 | 14.3 | 4,265,056.02 |
| 2012 | 105 | 15.3 | 4,552,121.01 |
| 2013 | 68 | 9.9 | 3,037,107.83 |
| 2014 | 27 | 3.9 | 973,527.72 |
| TOTAL | 687 | 100.0 | 29,907,936.82 |

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO