

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Defensoría de Oficio  
Agosto 2011**



Septiembre, 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-Ago-11	215	11,450,651.62

\* 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-Ago-11	52	3,502,564.20

\* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	63	29.3	35,672.2	2,247,345.67
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	37	17.2	99,155.5	3,668,754.98
VICIOS OCULTOS	28	13.0	61,617.5	1,725,290.36
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	26	12.1	50,307.9	1,308,004.42
ACLARACIÓN DE CONTRATO	19	8.8	83,532.9	1,587,124.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.7	14,534.2	145,341.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	7	3.3	36,428.6	255,000.00
VENTA ENGAÑOSA	7	3.3	8,431.9	59,023.35
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	4	1.9	43,704.0	174,816.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	1.9	19,102.5	76,410.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	3	1.4	4,800.0	14,400.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	0.9	5,590.0	11,179.93
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	0.5	3,890.0	3,890.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	0.5	58,800.0	58,800.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.5	9,412.6	9,412.58
CUSTODIA DE BIENES	1	0.5	8,727.7	8,727.65
COBRO INDEBIDO	1	0.5	97,130.0	97,130.00
<b>TOTALES</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>	<b>53,258.8</b>	<b>11,450,651.62</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Agosto 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
Acuerdo Extrajudicial	29	55.8	82,795.06	2,401,056.70
Fallo A Favor	10	19.2	35,063.10	350,631.00
Desistimiento	6	11.5	108,151.67	648,910.00
Acuerdo Judicial	7	13.5	14,566.64	101,966.50
<b>TOTALES</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>	<b>67,357.00</b>	<b>3,502,564.20</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 06-09-11. Datos hasta el 30 de Agosto 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**

**Período: Enero - Agosto 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	25.4	723,405.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	19.4	420,911.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	12	17.9	566,437.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	9.0	589,928.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	6.0	251,542.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	3	4.5	286,830.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	3	4.5	407,215.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	3.0	29,500.00
VICIOS OCULTOS	2	3.0	30,340.00
VENTA ENGAÑOSA	1	1.5	19,995.00
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	1	1.5	2,618.23
CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA	1	1.5	57,200.00
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	1.5	5,617.50
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	1.5	3,890.00
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100.0</b>	<b>3,395,429.00</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Agosto 2011**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
Inmobiliarias	26	38.8	2,187,492.94
Bienes y Raices	12	17.9	796,804.61
Agencia de autos	11	16.4	253,614.72
Venta de Autos Usados	10	14.9	81,672.50
Pinturas	1	1.5	29,500.00
Funerarias	1	1.5	3,250.00
Taller de Reparación de Autos	1	1.5	0.00
Escuela/Colegio	1	1.5	3,890.00
Universidad	1	1.5	29,510.00
Fabrica de Muebles	1	1.5	4,156.00
Otros	1	1.5	2,920.00
Reparaciones de Casas	1	1.5	2,618.23
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100.0</b>	<b>3,395,429.00</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2011 (enero-agosto)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.5	
2007	56	12.2	1,162,188.01
2008	58	12.6	1,165,958.76
2009	71	15.4	3,177,387.81
2010	197	42.8	11,574,589.66
2011	71	15.4	3,557,732.34
<b>TOTAL</b>	<b>460</b>	<b>100.0</b>	<b>20,637,856.58</b>

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

FUENTE: ACODECO

