

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



Septiembre, 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®	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	20,169,774.20
Ene-Ago-12	197	9,182,690.56

® Datos revisados.

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y 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
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 ®	561	24,615,267.60
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Ago-12	289	13,109,485.52

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2012

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	76	38.6	35,564.0	2,702,865.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	41	20.8	57,561.7	2,360,027.65
ACLARACIÓN DE CONTRATO	22	11.2	114,830.0	2,526,261.03
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	16	8.1	31,022.8	496,365.40
VICIOS OCULTOS	13	6.6	51,473.4	669,154.12
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	5.1	29,452.7	294,527.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	3.6	7,683.0	53,780.79
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	2.5	2,117.2	10,586.00
COBRO INDEBIDO	2	1.0	6,250.0	12,500.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.5	3,325.0	3,325.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.5	6,000.0	6,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.5	10,580.0	10,580.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.5	17,500.0	17,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	0.5	19,218.3	19,218.30
TOTALES	197	100.0	46,612.6	9,182,690.56

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	54	18.7	39,236.73	2,118,783.43
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	48	16.6	39,350.32	1,888,815.55
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	33	11.4	27,553.56	909,267.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	31	10.7	37,869.60	1,173,957.58
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	24	8.3	95,891.96	2,301,407.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	7.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	19	6.6	54,327.58	1,032,223.96
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	11	3.8	48,431.44	532,745.85
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	10	3.5	38,640.55	386,405.51
DESISTIMIENTO	8	2.8	40,199.57	321,596.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.8	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.4	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.4	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.0	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.0	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.7	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.3	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	37,500.00	37,500.00
TOTALES	289	100.0	45,361.54	13,109,485.52

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-09-12. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2012.

** incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas 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 - Agosto 2012

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	21	30.4	819,026.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	20	29.0	929,822.99
VICIOS OCULTOS	10	14.5	631,816.12
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	5.8	105,050.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	5.8	291,835.50
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	4.3	27,409.63
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2.9	29,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2.9	25,900.00
COBRO INDEBIDO	1	1.4	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.4	8,750.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.4	58,334.00
TOTAL	69	100.0	2,929,944.39

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2012

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
Inmobiliarias	37	53.6	2,372,578.11
Agencia de autos	16	23.2	316,699.28
Venta de Autos Usados	7	10.1	43,402.00
Agencias de Viajes	2	2.9	6,850.00
Hoteles o Planes Vacacionales	2	2.9	8,915.00
Bienes y Raices	2	2.9	37,500.00
Constructoras	1	1.4	0.00
Industrial	1	1.4	29,000.00
Remodelación	1	1.4	115,000.00
TOTAL	69	100.0	2,929,944.39

FUENTE: ACÓDECO

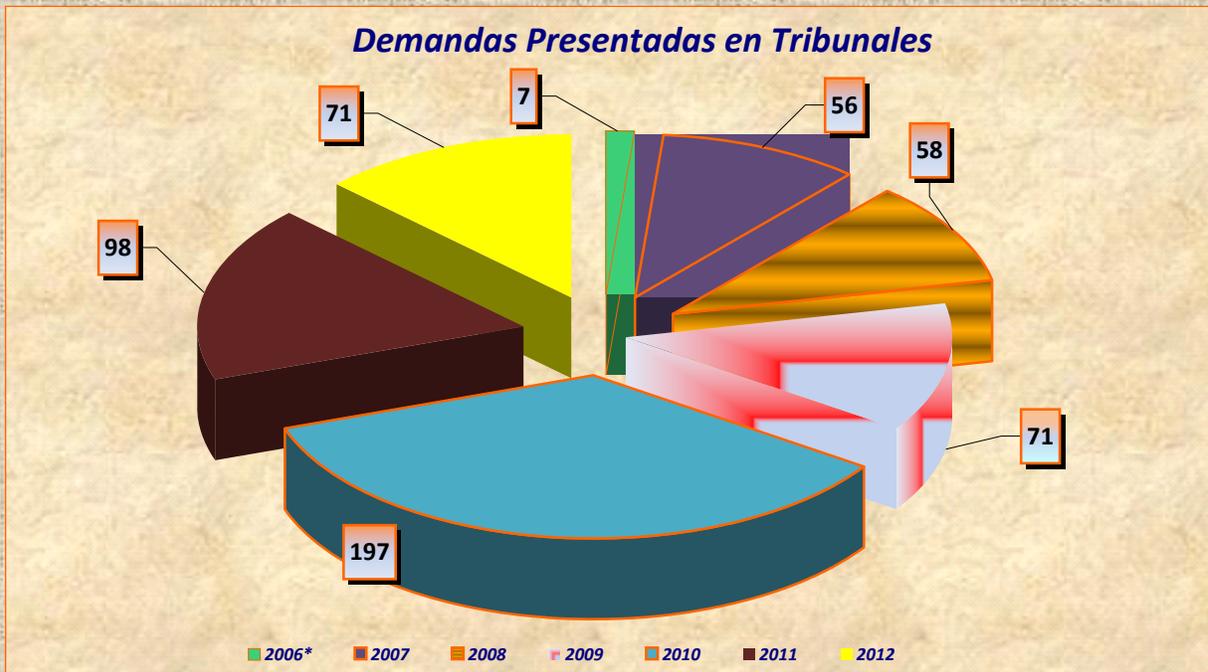
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2012(agosto)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.3	...
2007	56	10.0	1,162,188.01
2008	58	10.4	1,165,958.76
2009	71	12.7	3,177,387.81
2010	197	35.3	11,574,589.66
2011	98	17.6	4,265,056.02
2012	71	12.7	3,044,783.18
TOTAL	558	100.0	24,389,963.44

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO