

**REPORTE ESTADÍSTICO DE
CASOS RECIBIDOS Y RESUELTOS
Departamento de Defensoría de Oficio**

Agosto 2013



Septiembre, 2013

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

NACIONAL

Período: Enero - Agosto 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	81	37.9	24,361.6	1,973,285.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	28	13.1	74,810.9	2,094,704.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	11.2	40,683.2	976,397.50
VICIOS OCULTOS	20	9.3	46,457.8	929,155.20
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	18	8.4	6,296.7	113,341.34
CLÁUSULAS ABUSIVAS	17	7.9	54,957.5	934,276.95
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.7	4,857.3	48,572.52
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	4.2	26,755.7	240,801.54
VENTA ENGAÑOSA	2	0.9	17,549.1	35,098.23
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.5	24,500.0	24,500.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.5	7,184.3	7,184.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	75,759.9	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	0.5	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.5	0.0	0.00
TOTALES	214	100.0	35,446.6	7,585,577.76

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	94	26.1	32,395.99	3,045,223.29
DESISTIMIENTO	76	21.1	22,593.02	1,717,069.14
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	52	14.4	27,326.62	1,420,983.98
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	28	7.8	25,529.28	714,819.81
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	27	7.5	38,671.13	1,044,120.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	21	5.8	46,180.81	969,797.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	19	5.3	41,460.93	787,757.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	15	4.2	28,145.46	422,181.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	6	1.7	38,083.33	228,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	5	1.4	9,242.65	46,213.25
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.4	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.1	33,355.00	133,420.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.6	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.6	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.3	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	14,000.00	14,000.00
TOTALES	360	100.0	30,520.54	10,987,395.23

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-09-13. Estos datos se actualizan después del 30 de septiembre 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, 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 - Agosto 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	11	791,428.44
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	569,846.14
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	287,368.31
VICIOS OCULTOS	4	138,077.28
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	20,787.15
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	7,665.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
TOTALES	40	2,058,917.98

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	18	1,034,960.19
AGENCIA DE AUTOS	9	294,688.01
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
HOTELES O PLANES VACACIONALES	3	18,460.70
VENTAS DE AUTOS USADOS	3	28,792.58
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	40	2,058,917.98

FUENTE: ACODECO

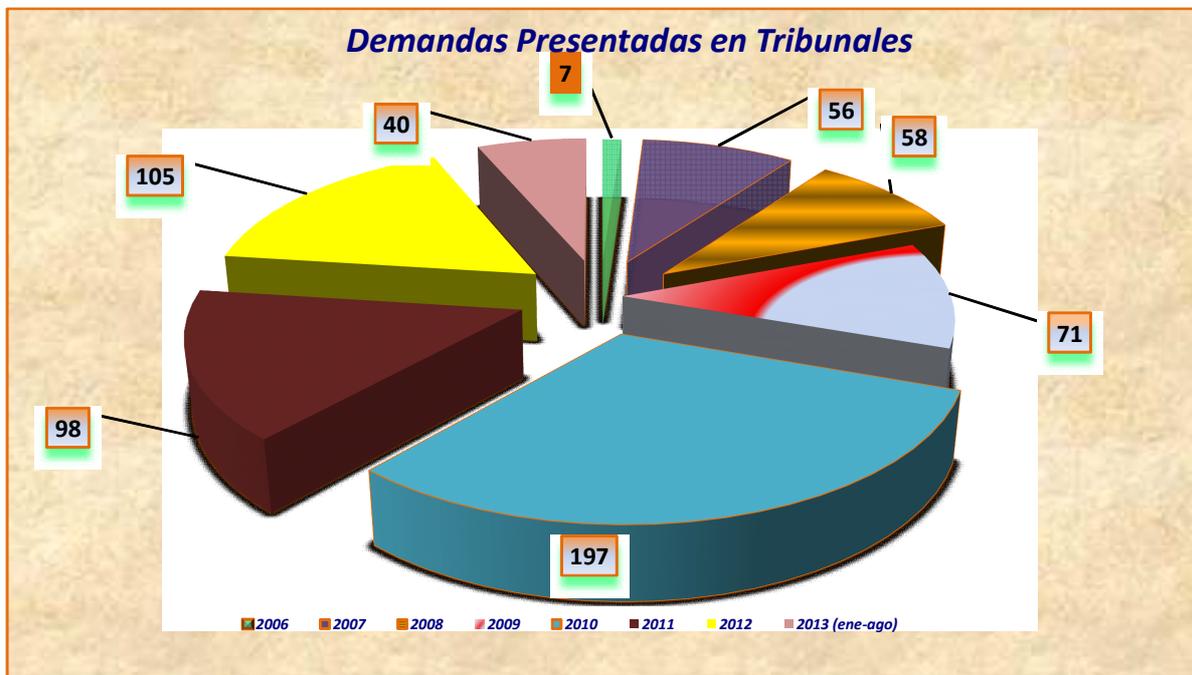
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.9	1,162,188.01
2008	58	9.2	1,165,958.76
2009	71	11.2	3,177,387.81
2010	197	31.2	11,574,589.66
2011	98	15.5	4,265,056.02
2012	105	16.6	4,552,121.01
2013 (ene-ago)	40	6.3	2,058,917.98
TOTAL	632	100.0	27,956,219.25

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO