

REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Diciembre 2009



Enero, 2010

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

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	261	8,233,285.15
Ene-Dic-09	334	14,382,477.30

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

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	122	3,122,072.18
Ene-Dic-09	204	7,281,455.14

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	103	30.8	4,430,743.28
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	65	19.5	3,645,453.08
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	45	13.5	932,093.90
VICIOS OCULTOS	37	11.1	2,050,401.84
ANULACIÓN DE CONTRATOS	19	5.7	280,826.06
ACLARACIÓN DE CONTRATO	12	3.6	757,654.29
CLÁUSULAS ABUSIVAS	11	3.3	867,679.88
COBRO INDEBIDO	9	2.7	693,989.36
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	2.4	25,610.40
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	7	2.1	235,827.00
VENTA ENGAÑOSA	5	1.5	38,900.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	1.2	119,168.41
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	0.6	35,000.00
CUSTODIA DE BIENES	2	0.6	23,393.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.3	108,936.80
ABONOS RETENIDOS	1	0.3	500.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.3	10,300.00
PROCESO EJECUTIVO	1	0.3	2,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA ENTREGA	1	0.3	124,000.00
TOTAL	334	100.0	14,382,477.30

Incluyen quejas recibidas de las diferentes Regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Defensoría de Oficio y los Tribunales

Período: Enero - Diciembre 2009

RESULTADOS**	No. de EXPEDIENTES	% de EXPEDIENTES	MONTO (B/.)
ABANDONO	119	58.3	5,165,419.97
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	53	26.0	1,457,199.45
SENTENCIA A FAVOR	18	8.8	319,174.32
DESESTIMIENTO / DEVOLUCIÓN	10	4.9	291,946.40
ACUERDO JUDICIAL	4	2.0	47,715.00
TOTAL	204	100.0	7,281,455.14

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-01-10.

** incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 , 2007 Y 2008; pero cerradas en el 2009, 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 - Diciembre 2009

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
VICIOS OCULTOS	12	21.4	630,030.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	10	17.9	681,406.94
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	10	17.9	446,476.92
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	16.1	597,177.90
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	10.7	266,581.56
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	7.1	35,350.00
COBRO INDEBIDO	1	1.8	51,562.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1.8	3,019.85
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	1.8	108,936.80
PROCESO EJECUTIVO	1	1.8	2,000.00
INCUMPLIMIENTO DE FECHA ENTREGA	1	1.8	124,000.00
TOTAL	56	100.0	2,946,542.52

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Diciembre 2009

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	40	71.4	2,683,686.66
Agencia de autos	8	14.3	210,386.01
Venta de Autos Usados	3	5.4	18,100.00
Hoteles o Planes Vacacionales	2	3.6	21,700.00
Taller de Reparación de Autos	1	1.8	3,019.85
Bienes y Raices	1	1.8	2,000.00
Otros	1	1.8	7,650.00
TOTAL	56	100.0	2,946,542.52

FUENTE: ACODECO