

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Defensoría de Oficio  
Enero 2010**



**Febrero, 2010**

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

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
Ene-10	33	2,966,868.12

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

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
Ene-10	22	798,027.42

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	24.2	951,316.24
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	21.2	516,425.30
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	5	15.2	19,880.63
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	3	9.1	23,351.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	6.1	190,090.00
VICIOS OCULTOS	2	6.1	108,500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	3.0	2,200.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	3.0	23,475.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	3.0	1,002,296.25
CUSTODIA DE BIENES	1	3.0	2,643.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	3.0	84,538.70
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	3.0	42,152.00
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>2,966,868.12</b>

*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 - 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. de EXPEDIENTES</b>	<b>% de EXPEDIENTES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	16	72.7	624,613.43
ABANDONO	5	22.7	112,663.99
SENTENCIA A FAVOR	1	4.5	60,750.00
ACUERDO JUDICIAL	0	0.0	0.00
DESESTIMIENTO / DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>	<b>798,027.42</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-02-10. Datos hasta el 31 de enero 2010.**

**\*\* 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 -2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	25.0	233,499.00
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	25.0	285,270.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	12.5	115,000.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	12.5	3,550.00
VENTA ENGAÑOSA	1	12.5	3,915.00
VICIOS OCULTOS	1	12.5	8,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>	<b>649,234.00</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero 2010**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	4	50.0	518,769.00
OTROS	2	25.0	118,550.00
AGENCIA DE AUTOS	1	12.5	8,000.00
CURSOS DE NGLES	1	12.5	3,915.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>	<b>649,234.00</b>

**FUENTE: ACODECO**