

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

Enero 2014



Febrero, 2014

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

NACIONAL

Período: Enero - 2014

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	14	58.3	20,633.7	288,872.46
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	12.5	5,276.4	15,829.16
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	3	12.5	35,560.5	106,681.50
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	4.2	72,600.0	72,600.00
VICIOS OCULTOS	1	4.2	3,449.3	3,449.32
VENTA ENGAÑOSA	1	4.2	3,750.0	3,750.00
COBRO INDEBIDO	1	4.2	6,279.4	6,279.44
TOTALES	24	100.0	20,727.6	497,461.88

Fuente: ACODECO

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

Periodo: Enero - 2014

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	13	43.3	53,527.89	695,862.61
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	13.3	26,220.19	104,880.76
DESISTIMIENTO	3	10.0	8,631.67	25,895.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	2	6.7	1,375.00	2,750.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	2	6.7	4,971.17	9,942.33
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	6.7	28,807.50	57,615.00
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	1	3.3	2,449.75	2,449.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	3.3	47,000.00	47,000.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	1	3.3	6,500.00	6,500.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	3.3	63,900.00	63,900.00
TOTALES	30	100.0	33,893.18	1,016,795.45

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-01-14. Estos datos se actualizan después del 28 de febrero de 2014.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, 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 - 2014

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	194,527.09
VICIOS OCULTOS	2	149,771.40
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	19,073.47
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	63,556.12
TOTALES	11	432,172.36

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

Período: Enero - 2014

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	6	391,758.78
AGENCIA DE AUTOS	2	25,669.30
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS	1	2,544.28
VENTAS DE AUTOS USADOS	1	9,500.00
TOTAL	11	432,172.36

FUENTE: ACODECO

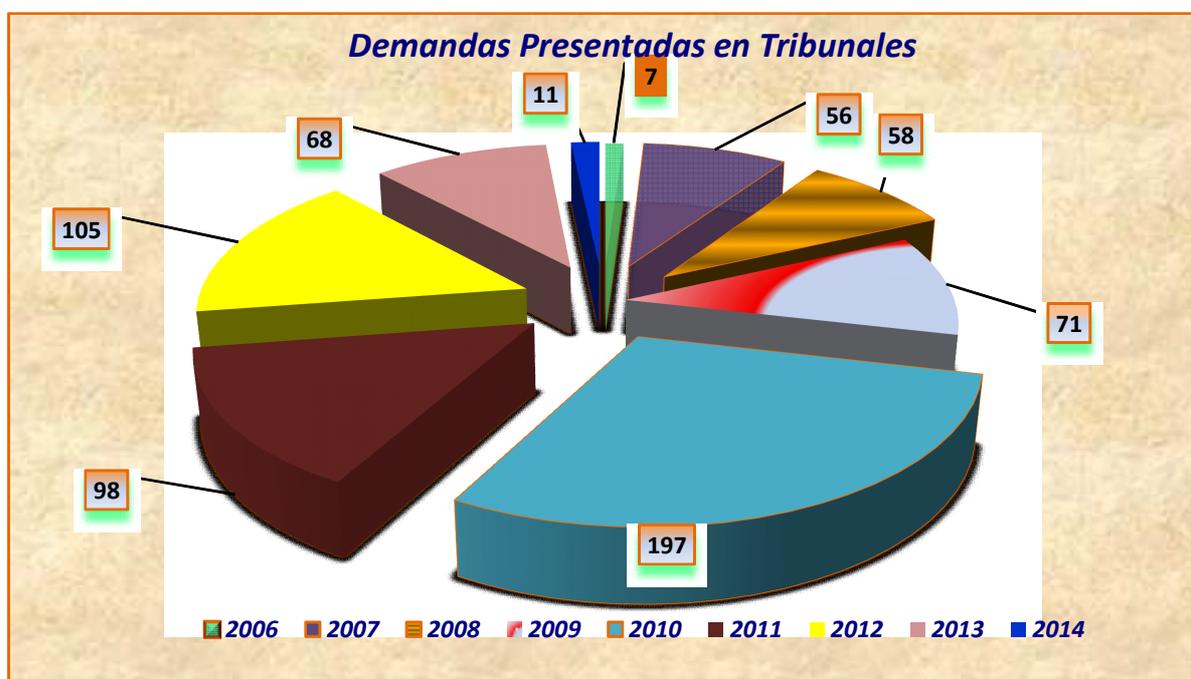
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2014

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	8.3	1,162,188.01
2008	58	8.6	1,165,958.76
2009	71	10.6	3,177,387.81
2010	197	29.4	11,574,589.66
2011	98	14.6	4,265,056.02
2012	105	15.6	4,552,121.01
2013	68	10.1	3,037,107.83
2014	11	1.6	432,172.36
TOTAL	671	100.0	29,366,581.46

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO