

**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

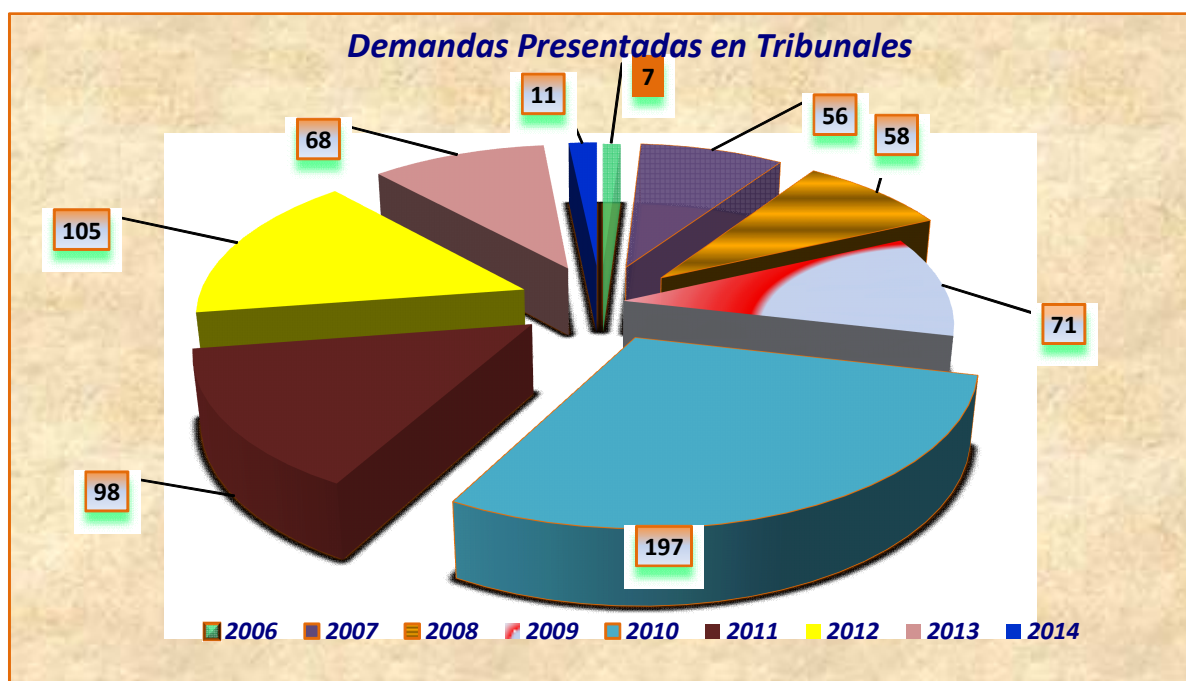
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

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