

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



Marzo, 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-Feb-10	64	4,376,895.80

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	202	7,234,405.14
Ene-Feb-10	29	835,036.21

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	23.4	1,419,908.24
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	13	20.3	780,510.60
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	10	15.6	278,156.19
VICIOS OCULTOS	8	12.5	514,299.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	6	9.4	27,671.00
COBRO INDEBIDO	2	3.1	4,141.54
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	3.1	190,090.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	3.1	24,289.28
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	3.1	88,538.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1.6	2,200.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1.6	1,002,296.25
CUSTODIA DE BIENES	1	1.6	2,643.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	1.6	42,152.00
TOTAL	64	100.0	4,376,895.80

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 - Febrero 2010

RESULTADOS**	No. de EXPEDIENTES	% de EXPEDIENTES	MONTO (B/.)
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	21	72.4	649,862.22
ABANDONO	6	20.7	117,663.99
SENTENCIA A FAVOR	2	6.9	67,510.00
ACUERDO JUDICIAL	0	0.0	0.00
DESESTIMIENTO / DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
TOTAL	29	100.0	835,036.21

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-03-10. Datos hasta el 28 de febrero 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 - Febrero 2010

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	26.7	389,465.00
VICIOS OCULTOS	4	26.7	47,830.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	3	20.0	295,999.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	13.3	285,270.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	6.7	3,550.00
VENTA ENGAÑOSA	1	6.7	3,915.00
TOTAL	15	100.0	1,026,029.00

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Febrero 2010

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
INMOBILIARIAS	8	53.3	855,734.00
AGENCIA DE AUTOS	3	20.0	38,750.00
OTROS	2	13.3	118,550.00
CURSOSB DE INGLES	1	6.7	3,915.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	1	6.7	9,080.00
TOTAL	15	100.0	1,026,029.00

FUENTE: ACODECO