

REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Julio 2011



Agosto, 2011

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

Periodo: 2006-07-08-09-10-11

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	258	8,215,817.75
Ene-Dic-09	334	14,540,162.30
Ene-Dic-10*	415	21,816,375.53
Ene-Jul-11	181	9,930,692.56

* Datos revisados.

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

Periodo: 2006-07-08-09-10-11

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 *	121	3,083,573.18
Ene-Dic-09*	194	6,785,704.84
Ene-Dic-10	153	6,147,830.18
Ene-Jul-11	44	2,768,319.20

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	53	29.3	35,511.7	1,882,121.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	27	14.9	107,994.4	2,915,848.87
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	25	13.8	52,271.2	1,306,779.42
VICIOS OCULTOS	22	12.2	72,526.2	1,595,575.91
ACLARACIÓN DE CONTRATO	16	8.8	78,464.5	1,255,432.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	9	5.0	10,138.0	91,241.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	3.3	42,316.7	253,900.00
VENTA ENGAÑOSA	6	3.3	9,712.2	58,273.35
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	2.2	19,102.5	76,410.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	3	1.7	56,805.0	170,415.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	1.1	5,590.0	11,179.93
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	1.1	4,450.0	8,900.00
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	0.6	3,890.0	3,890.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	0.6	126,654.0	126,654.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	0.6	58,800.0	58,800.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.6	9,412.6	9,412.58
CUSTODIA DE BIENES	1	0.6	8,727.7	8,727.65
COBRO INDEBIDO	1	0.6	97,130.0	97,130.00
TOTALES	181	100.0	54,865.7	9,930,692.56

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Solucionados a Favor del Consumidor Dentro del Departamento de Defensoría de Oficio y en los Tribunales

Período: Enero - Julio 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
Acuerdo Extrajudicial	22	50.0	98,492.12	2,166,826.70
Sentencia Favorable	10	22.7	35,063.10	350,631.00
Desistimiento/Devolución	5	11.4	29,779.00	148,895.00
Acuerdo Judicial	7	15.9	14,566.64	101,966.50
TOTALES	44	100.0	62,916.35	2,768,319.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-08-11. Datos hasta el 31 de Julio 2011.

**** incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10; pero cerradas en el 2011, 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

Períod: Enero - Julio 2011

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	23.7	424,911.10
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	20.3	635,166.90
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	12	20.3	566,437.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	8.5	432,703.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	6.8	251,542.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	3	5.1	407,215.00
VICIOS OCULTOS	2	3.4	30,340.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1.7	62,500.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1.7	29,500.00
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	1	1.7	2,618.23
CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA	1	1.7	57,200.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	1.7	126,654.00
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	1.7	5,617.50
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	1.7	3,890.00
TOTAL	59	100.0	3,036,294.90

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2011

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	22	37.3	1,779,294.51
BIENES Y RAICES	13	22.0	923,458.61
AGENCIA DE AUTOS	9	15.3	188,625.05
VENTAS DE AUTOS USADOS	8	13.6	69,072.50
PINTURAS	1	1.7	29,500.00
FUNERARIAS	1	1.7	3,250.00
ESCUELA/COLEGIO	1	1.7	3,890.00
UNIVERSIDAD	1	1.7	29,510.00
FABRICA DE MUEBLES	1	1.7	4,156.00
OTROS	1	1.7	2,920.00
REPARACIONES DE CASAS	1	1.7	2,618.23
TOTAL	59	100.0	3,036,294.90

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2011 (enero-julio)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.6	
2007	56	12.4	1,162,188.01
2008	58	12.9	1,165,958.76
2009	71	15.8	3,177,387.81
2010	197	43.8	11,574,589.66
2011	61	13.6	3,067,944.24
TOTAL	450	100.0	20,148,068.48

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

FUENTE: ACODECO

