

**REPORTE ESTADÍSTICO DE
CASOS RECIBIDOS Y RESUELTOS
Departamento de Defensoría de Oficio**

Julio 2013



Agosto, 2013

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

NACIONAL

Período: Enero - Julio 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	71	37.0	25,768.7	1,829,580.54
ACLARACIÓN DE CONTRATO	28	14.6	74,810.9	2,094,704.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	19	9.9	39,321.0	747,098.50
VICIOS OCULTOS	18	9.4	46,437.2	835,870.20
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	16	8.3	6,646.3	106,341.34
CLÁUSULAS ABUSIVAS	15	7.8	54,061.4	810,920.83
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	5.2	4,857.3	48,572.52
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	9	4.7	26,755.7	240,801.54
VENTA ENGAÑOSA	2	1.0	17,549.1	35,098.23
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.5	24,500.0	24,500.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.5	75,759.9	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	0.5	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.5	0.0	0.00
TOTALES	192	100.0	36,363.3	6,981,748.14

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	81	25.8	30,720.42	2,488,354.29
DESISTIMIENTO	65	20.7	25,484.20	1,656,473.12
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	45	14.3	23,544.80	1,059,515.91
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	26	8.3	39,773.86	1,034,120.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	25	8.0	26,126.35	653,158.81
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	19	6.1	40,221.79	764,214.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	5.4	43,600.45	741,207.69
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	14	4.5	29,798.71	417,181.92
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.6	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.3	33,355.00	133,420.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.0	9,406.08	28,218.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	3	1.0	50,200.00	150,600.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.6	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.3	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.3	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	1	0.3	4,000.00	4,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	14,000.00	14,000.00
TOTALES	314	100.0	30,047.84	9,435,023.14

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-08-13. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, 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 - Julio 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	10	774,178.44
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	569,846.14
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	287,368.31
VICIOS OCULTOS	4	138,077.28
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	20,787.15
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
TOTALES	37	2,034,002.98

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Julio 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	16	1,027,295.19
AGENCIA DE AUTOS	8	277,438.01
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
VENTAS DE AUTOS USADOS	3	28,792.58
HOTELES O PLANES VACACIONALES	3	18,460.70
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	37	2,034,002.98

FUENTE: ACODECO

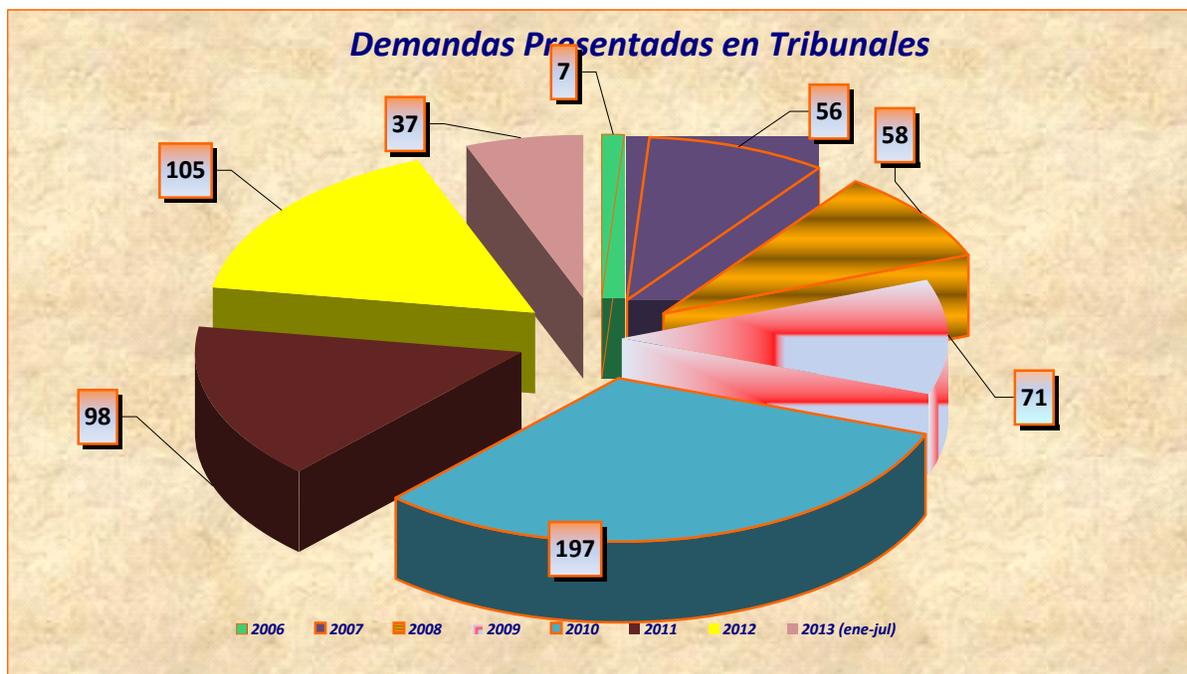
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013(julio)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.9	1,162,188.01
2008	58	9.2	1,165,958.76
2009	71	11.3	3,177,387.81
2010	197	31.3	11,574,589.66
2011	98	15.6	4,265,056.02
2012	105	16.7	4,552,121.01
2013 (ene-jul)	37	5.9	2,034,002.98
TOTAL	629	100.0	27,931,304.25

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO