

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



Julio, 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-Jun-11	153	8,577,746.03

* 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-Jun-11	40	2,670,859.20

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2011

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	44	28.8	39,644.8	1,744,371.86
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	24	15.7	118,147.3	2,835,536.07
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	21	13.7	34,805.4	730,912.92
VICIOS OCULTOS	19	12.4	76,235.1	1,448,467.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	6.5	92,092.5	920,925.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	5.2	9,505.0	76,039.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	3.9	42,316.7	253,900.00
VENTA ENGAÑOSA	6	3.9	9,712.2	58,273.35
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	2.6	19,102.5	76,410.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	3	2.0	56,805.0	170,415.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	1.3	5,590.0	11,179.93
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	0.7	3,890.0	3,890.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	0.7	126,654.0	126,654.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.7	9,412.6	9,412.58
CUSTODIA DE BIENES	1	0.7	8,727.7	8,727.65
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.7	5,500.0	5,500.00
COBRO INDEBIDO	1	0.7	97,130.0	97,130.00
TOTALES	153	100.0	56,063.7	8,577,746.03

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
Acuerdo Extrajudicial	20	50.0	105,390.34	2,107,806.70
Sentencia Favorable	10	25.0	35,063.10	350,631.00
Desistimiento/Devolución	5	12.5	29,779.00	148,895.00
Acuerdo Judicial	5	12.5	12,705.30	63,526.50
TOTALES	40	100.0	66,771.48	2,670,859.20

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-07-11. Datos hasta el 30 de Junio 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 - Junio 2011

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	26.5	420,911.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	12	24.5	566,437.17
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	18.4	525,409.90
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	8.2	251,542.00
VICIOS OCULTOS	2	4.1	30,340.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	2	4.1	163,715.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	2.0	2,920.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2.0	29,500.00
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	1	2.0	2,618.23
CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA	1	2.0	57,200.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	2.0	126,654.00
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	2.0	5,617.50
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	2.0	3,890.00
TOTAL	49	100.0	2,186,754.90

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Junio 2011

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	18	36.7	1,337,532.51
BIENES Y RAICES	10	20.4	573,675.61
AGENCIAS DE AUTOS	8	16.3	164,630.05
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	12.2	35,072.50
PINTURAS	1	2.0	29,500.00
FUNERARIAS	1	2.0	3,250.00
ESCUELA/COLEGIO	1	2.0	3,890.00
UNIVERSIDAD	1	2.0	29,510.00
FABRICA DE MUEBLES	1	2.0	4,156.00
OTROS	1	2.0	2,920.00
REPARACIONES DE CASAS	1	2.0	2,618.23
TOTAL	49	100.0	2,186,754.90

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2011 (enero-junio)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.6	
2007	56	12.7	1,162,188.01
2008	58	13.2	1,165,958.76
2009	71	16.1	3,177,387.81
2010	197	44.8	11,574,589.66
2011	51	11.6	2,218,404.24
TOTAL	440	100.0	19,298,528.48

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

FUENTE: ACODECO