

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



**Abril, 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-Mar-10	99	6,557,179.24

### 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	195	6,757,704.84
Ene-Mar-10	47	1,871,611.69

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Marzo 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	25	25.3	2,067,689.24
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	21	21.2	1,101,383.85
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	14.1	648,957.19
VICIOS OCULTOS	13	13.1	1,033,099.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	6	6.1	27,671.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	4.0	204,779.19
COBRO INDEBIDO	3	3.0	227,241.54
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	3.0	120,816.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	2.0	4,774.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	2.0	24,289.28
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	2.0	1,044,133.25
VENTA ENGAÑOSA	1	1.0	2,650.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1.0	2,643.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	1.0	4,900.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	1.0	42,152.00
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100.0</b>	<b>6,557,179.24</b>

*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 - Marzo 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. de EXPEDIENTES</b>	<b>% de EXPEDIENTES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	21	44.7	649,862.22
ABANDONO	22	46.8	1,033,199.47
SENTENCIA A FAVOR	4	8.5	188,550.00
ACUERDO JUDICIAL	0	0.0	0.00
DESESTIMIENTO / DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	<b>1,871,611.69</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-04-10. Datos hasta el 31 de marzo 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 - Marzo 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	32.0	538,699.00
VICIOS OCULTOS	7	28.0	138,930.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	20.0	405,197.75
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	8.0	285,270.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	4.0	3,550.00
VENTA ENGAÑOSA	1	4.0	3,915.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	4.0	18,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	<b>1,393,561.75</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Marzo 2010**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Inmobiliarias	11	44.0	1,048,466.75
Agencia de autos	8	32.0	202,550.00
Venta de Autos Usados	3	12.0	20,080.00
Cursos de Inglés	1	4.0	3,915.00
Otros	2	8.0	118,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	<b>1,393,561.75</b>

**FUENTE: ACODECO**