

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Marzo 2011**



Abril, 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	413	21,798,375.53
Ene-Mar-11	72	3,793,144.94

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-Mar-11	12	259,320.70

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2011

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	17	23.6	37,831.9	643,141.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	15	20.8	70,020.8	1,050,311.82
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	15	20.8	51,046.6	765,698.57
VICIOS OCULTOS	9	12.5	78,265.7	704,391.09
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	8.3	60,528.3	363,170.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	4.2	14,989.2	44,967.63
VENTA ENGAÑOSA	2	2.8	11,497.5	22,995.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.4	61,435.0	61,435.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	1.4	3,679.9	3,679.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.4	0.0	0.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	1.4	6,700.0	6,700.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	1.4	126,654.0	126,654.00
TOTALES	72	100.0	52,682.6	3,793,144.94

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2011

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
Acuerdo Extrajudicial	8	66.7	23,379.21	187,033.70
Sentencia Favorable	3	25.0	22,929.00	68,787.00
Desistimiento/Devolución	1	8.3	3,500.00	3,500.00
Acuerdo Judicial	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	12	100.0	21,610.06	259,320.70

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-11. Datos hasta el 31 de Marzo 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 - Marzo 2011

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	9	47.4	300,582.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	3	15.8	71,730.08
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	10.5	215,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	5.3	29,500.00
VICIOS OCULTOS	1	5.3	9,345.00
RESPONSABILIDAD EXTRACONTRAC	1	5.3	9,054.34
CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA	1	5.3	57,200.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE EN	1	5.3	126,654.00
TOTAL	19	100.0	820,015.52

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2011

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
Bienes y Raices	6	31.6	394,319.03
Agencia de autos	4	21.1	66,477.15
Venta de Autos Usados	4	21.1	23,955.00
Inmobiliarias	2	10.5	267,200.00
Pinturas	1	5.3	29,500.00
Taller de Reparación de Autos	1	5.3	9,054.34
Universidad	1	5.3	29,510.00
TOTAL	19	100.0	820,015.52

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2011 (enero-marzo)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.7	
2007	56	13.7	1,162,188.01
2008	58	14.2	1,165,958.76
2009	71	17.4	3,177,387.81
2010	197	48.3	11,574,589.66
2011	19	4.7	820,015.52
TOTAL	408	100.0	17,900,139.76

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

FUENTE: ACODECO