

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

**Marzo 2014**



**Abril, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Marzo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	29	50.9	17,468.7	506,592.46
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	14.0	67,236.6	537,893.15
VICIOS OCULTOS	6	10.5	124,359.6	746,157.77
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	7.0	57,669.8	230,679.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	7.0	7,707.3	30,829.16
VENTA ENGAÑOSA	2	3.5	3,675.0	7,350.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.8	1,897.1	1,897.06
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	1.8	72,600.0	72,600.00
CUSTODIA DE BIENES	1	1.8	3,137.0	3,137.00
COBRO INDEBIDO	1	1.8	6,279.4	6,279.44
<b>TOTALES</b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>	<b>37,603.8</b>	<b>2,143,415.04</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Marzo 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	22	31.9	37,879.48	833,348.50
DESISTIMIENTO	9	13.0	12,385.78	111,472.00
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	8	11.6	31,107.72	248,861.76
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	6	8.7	39,479.11	236,874.65
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	5	7.2	14,868.70	74,343.50
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	5	7.2	37,878.49	189,392.47
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	5	7.2	37,835.24	189,176.19
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	2	2.9	25,422.38	50,844.75
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	2	2.9	147,795.00	295,590.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	2	2.9	61,894.41	123,788.82
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	2.9	28,807.50	57,615.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	1.4	29,995.00	29,995.00
<b>TOTALES</b>	<b>69</b>	<b>100.0</b>	<b>35,381.20</b>	<b>2,441,302.64</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-04-14. Estos datos se actualizan después del 30 de abril de 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, 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 - Marzo 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	258,083.27
VICIOS OCULTOS	3	167,771.40
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	21,716.34
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	119,912.12
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	176,700.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
<b>TOTALES</b>	<b>20</b>	<b>749,427.41</b>

*Fuente: ACODECO*

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

**Período: Enero - Marzo 2014**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	9	642,814.78
AGENCIA DE AUTOS	5	46,218.35
VENTA DE AUTOS USADOS	3	33,150.00
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS, MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN O SIMILARES	1	2,544.28
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>749,427.41</b>

*FUENTE: ACODECO*

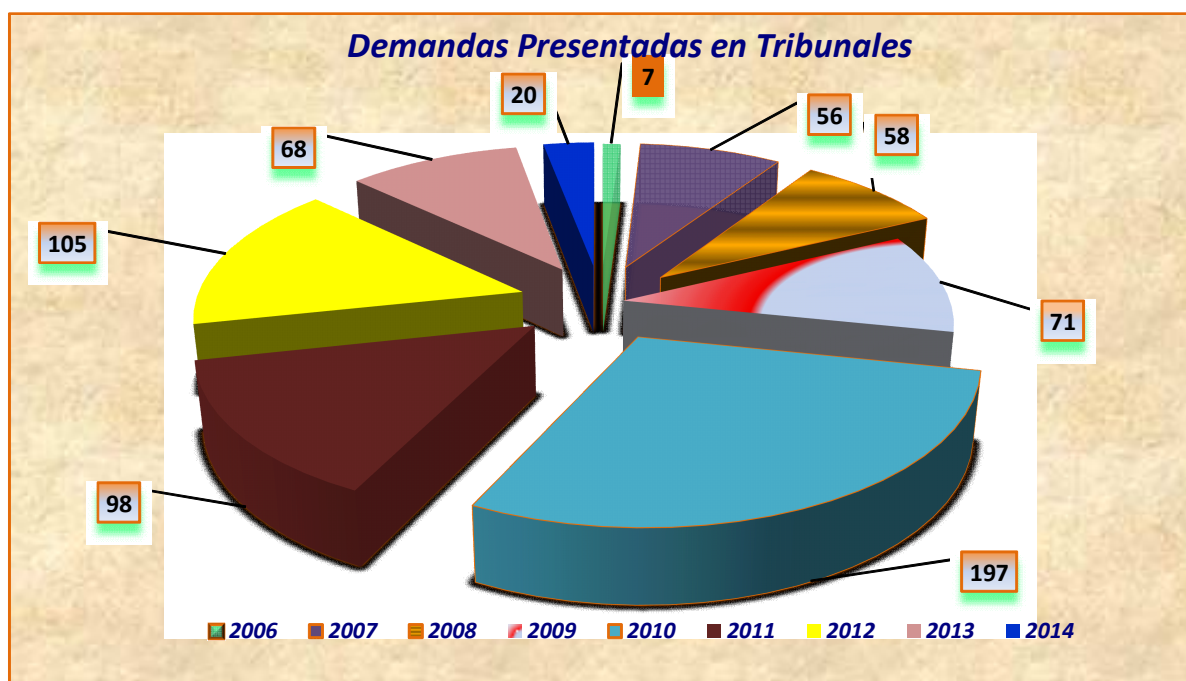
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2014 (ene-mar)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	8.2	1,162,188.01
2008	58	8.5	1,165,958.76
2009	71	10.4	3,177,387.81
2010	197	29.0	11,574,589.66
2011	98	14.4	4,265,056.02
2012	105	15.4	4,552,121.01
2013	68	10.0	3,037,107.83
2014	20	2.9	749,427.41
<b>TOTAL</b>	<b>680</b>	<b>100.0</b>	<b>29,683,836.51</b>

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

**FUENTE: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**