

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



**Junio, 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-May-11	137	7,881,389.58

\* 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-May-11	35	2,420,496.70

\* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Mayo 2011**

<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	39	28.5	36,340.6	1,417,282.96
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	25	18.2	119,831.8	2,995,796.07
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	22	16.1	33,400.1	734,802.92
VICIOS OCULTOS	16	11.7	81,177.7	1,298,842.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	10	7.3	84,342.5	843,425.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	5	3.6	35,780.0	178,900.00
VENTA ENGAÑOSA	5	3.6	11,254.7	56,273.35
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	3.6	6,116.0	30,580.03
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	2.9	19,102.5	76,410.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	0.7	126,654.0	126,654.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.7	6,700.0	6,700.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.7	9,412.6	9,412.58
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	0.7	3,679.9	3,679.93
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.7	5,500.0	5,500.00
COBRO INDEBIDO	1	0.7	97,130.0	97,130.00
<b>TOTALES</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>	<b>57,528.4</b>	<b>7,881,389.58</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Mayo 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
Acuerdo Extrajudicial	19	54.3	110,435.30	2,098,270.70
Sentencia Favorable	8	22.9	17,617.00	140,936.00
Desistimiento/Devolución	5	14.3	29,779.00	148,895.00
Acuerdo Judicial	3	8.6	10,798.33	32,395.00
<b>TOTALES</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>	<b>69,157.05</b>	<b>2,420,496.70</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-06-11. Datos hasta el 31 de Mayo 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 - Mayo 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	31.7	420,911.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	11	26.8	432,437.17
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	14.6	452,210.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	7.3	176,542.00
VICIOS OCULTOS	2	4.9	30,340.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	2.4	2,920.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2.4	29,500.00
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	1	2.4	2,618.23
CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA	1	2.4	57,200.00
INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE ENTREGA	1	2.4	126,654.00
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	2.4	5,617.50
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>	<b>1,736,950.00</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Mayo 2011**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
Inmobiliarias	14	34.1	978,371.51
Bienes y Raices	10	24.4	573,675.61
Venta de Autos Usados	6	14.6	35,072.50
Agencia de autos	5	12.2	77,876.15
Pinturas	1	2.4	29,500.00
Funerarias	1	2.4	3,250.00
Universidad	1	2.4	29,510.00
Fabrica de Muebles	1	2.4	4,156.00
Otros	1	2.4	2,920.00
Reparaciones de Casas	1	2.4	2,618.23
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>	<b>1,736,950.00</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2011 (enero-mayo)**

<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>(%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>2006*</b>	7	1.6	
<b>2007</b>	56	13.0	1,162,188.01
<b>2008</b>	58	13.4	1,165,958.76
<b>2009</b>	71	16.4	3,177,387.81
<b>2010</b>	197	45.6	11,574,589.66
<b>2011</b>	43	10.0	1,768,599.34
<b>TOTAL</b>	<b>432</b>	<b>100.0</b>	<b>18,848,723.58</b>

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

**FUENTE: ACODECO**