

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

Noviembre 2012



Diciembre, 2012

Cuadro de Quejas Remitidas por Conciliación en el Departamento de Defensoría de Oficio

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Remitidas por Conciliación	Cuantía de Quejas Remitidas por Conciliación
Oct-Dic 06
Ene-Dic 07®	187	5,864,558.13
Ene-Dic- 08	258	8,453,928.76
Ene-Dic-09 ®	337	14,655,159.40
Ene-Dic-10 ®	417	21,688,199.03
Ene-Dic-11®	400	20,221,407.95
Ene-Nov-12	260	11,734,836.09

® Datos revisados.

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
May-Dic 06 ®	232	5,970,675.98
Ene-Dic 07 ®	434	12,310,081.78
Ene-Dic- 08 ®	406	14,927,552.45
Ene-Dic-09 ®	500	22,863,930.38
Ene-Dic-10 ®	560	24,596,162.10
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Nov-12	391	17,066,634.35

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	98	37.7	35,519.6	3,480,921.34
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	49	18.8	58,470.9	2,865,075.91
ACLARACIÓN DE CONTRATO	32	12.3	99,698.3	3,190,347.02
VICIOS OCULTOS	21	8.1	54,827.0	1,151,367.33
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	20	7.7	26,750.0	535,000.40
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	14	5.4	21,466.2	300,527.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	3.8	9,718.2	97,181.53
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.3	2,098.5	12,591.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.8	21,500.0	43,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	2	0.8	11,559.7	23,119.30
COBRO INDEBIDO	2	0.8	6,250.0	12,500.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.4	3,325.0	3,325.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	6,000.0	6,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.4	10,580.0	10,580.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	3,300.0	3,299.99
TOTALES	260	100.0	45,134.0	11,734,836.09

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/)
ABANDONO	82	21.0	35,869.15	2,941,270.17
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	70	17.9	37,314.80	2,612,035.97
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	42	10.7	31,043.29	1,303,818.36
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	40	10.2	43,420.31	1,736,812.27
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	33	8.4	78,455.67	2,589,037.15
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	24	6.1	71,855.92	1,724,541.96
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	5.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	17	4.3	35,812.49	608,812.38
DESISTIMIENTO	16	4.1	34,265.80	548,252.75
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	4.1	34,860.68	557,770.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.0	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	1.8	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.0	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.8	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.8	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.5	32,750.00	65,500.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.3	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	37,500.00	37,500.00
TOTALES	391	100.0	43,648.68	17,066,634.35

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-12-12. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2012.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11; pero cerradas en el 2012, igual se incluyen quejas 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 - Noviembre 2012

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	37.8	343,822.76
COBRO INDEBIDO	1	2.2	3,000.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	11	24.4	505,815.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	4.4	27,409.63
VENTA ENGAÑOSA	1	2.2	17,500.00
VICIOS OCULTOS	4	8.9	129,225.62
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	2.2	10,580.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	6.7	127,300.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	3	6.7	245,090.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	4.4	22,850.00
TOTAL	45	100.0	1,432,593.01

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Noviembre 2012

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
AGENCIAS DE AUTOS	15	33.3	303,520.58
AGENCIAS DE VIAJES	5	11.1	17,300.00
CONSTRUCTORAS	2	4.4	196,950.00
INMOBILIARIAS	13	28.9	846,802.62
VENTAS DE AUTOS USADOS	8	17.8	59,220.41
BIENES Y RAICES	1	2.2	3,000.00
OTROS	1	2.2	5,799.40
TOTAL	45	100.0	1,432,593.01

FUENTE: ACODECO

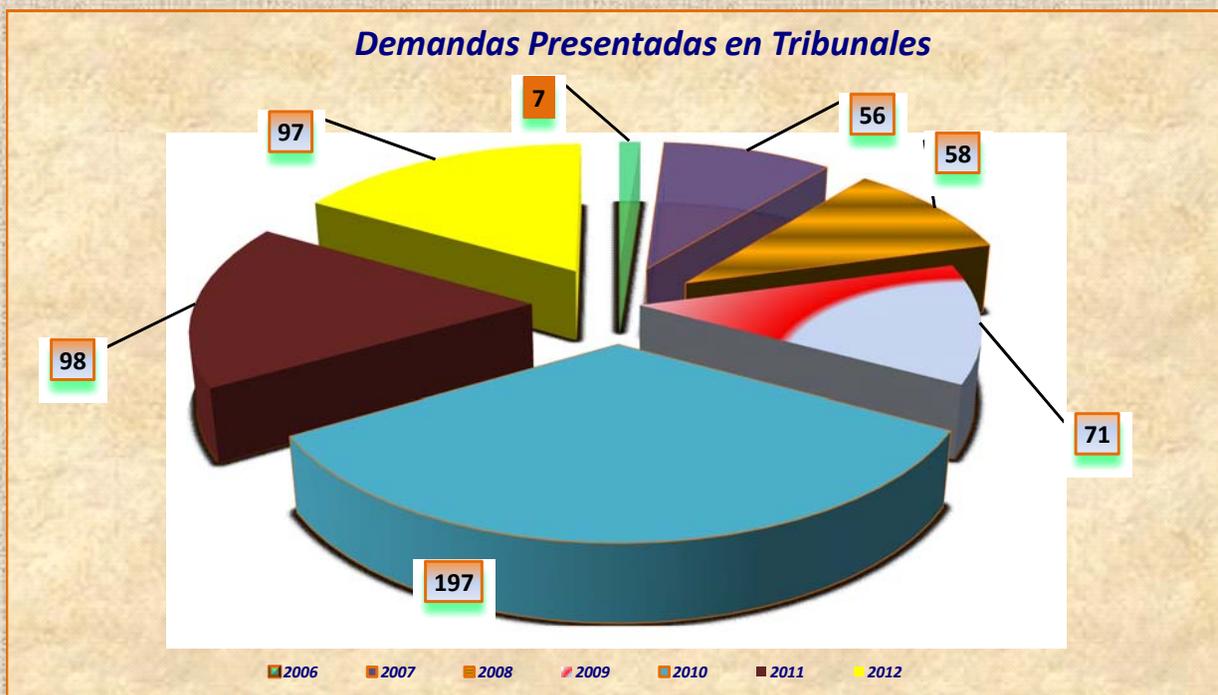
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2012 (noviembre)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.2	...
2007	56	9.6	1,162,188.01
2008	58	9.9	1,165,958.76
2009	71	12.2	3,177,387.81
2010	197	33.7	11,574,589.66
2011	98	16.8	4,265,056.02
2012	97	16.6	4,220,402.74
TOTAL	584	100.0	25,565,583.00

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO