

**REPORTE ESTADÍSTICO DE  
CASOS RECIBIDOS Y RESUELTOS  
Departamento de Defensoría de Oficio**

**Noviembre 2013**



**Diciembre, 2013**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<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	101	34.2	22,593.2	2,281,908.17
ACLARACIÓN DE CONTRATO	39	13.2	81,981.3	3,197,271.43
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	35	11.9	47,285.5	1,654,992.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	33	11.2	5,512.4	181,910.30
VICIOS OCULTOS	27	9.2	51,928.3	1,402,065.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	24	8.1	42,185.5	1,012,451.95
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	13	4.4	20,557.2	267,243.07
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	12	4.1	4,723.3	56,679.16
VENTA ENGAÑOSA	3	1.0	12,547.5	37,642.51
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	0.7	14,178.8	28,357.50
CUSTODIA DE BIENES	2	0.7	4,942.2	9,884.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	0.7	37,879.9	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	0.3	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.3	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>295</b>	<b>100.0</b>	<b>35,046.3</b>	<b>10,338,666.08</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	135	27.3	29,093.98	3,927,686.92
DESISTIMIENTO	104	21.0	20,811.67	2,164,413.25
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	70	14.1	24,300.48	1,701,033.93
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	35	7.1	40,370.42	1,412,964.84
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	35	7.1	21,094.25	738,298.85
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	29	5.9	43,403.17	1,258,691.99
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	28	5.7	38,839.39	1,087,503.03
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	4.4	27,639.41	608,066.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	10	2.0	34,699.60	346,996.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	1.2	8,719.96	52,319.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	1.2	42,035.99	252,215.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.0	31,120.26	155,601.30
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.4	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.4	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.4	15,190.00	30,380.00
ACUERDO/DEVOLUCIÓN	1	0.2	4,267.82	4,267.82
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	0.2	7,000.00	7,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.2	11,690.00	11,690.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.2	14,000.00	14,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>495</b>	<b>100.0</b>	<b>28,146.93</b>	<b>13,932,731.55</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 06-12-13. Estos datos se actualizan después del 31 de diciembre 2013.

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12; pero cerradas en el 2013, 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 - Noviembre 2013**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	19	907,104.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	1,057,562.23
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	428,171.81
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	8	52,894.55
VICIOS OCULTOS	6	179,860.78
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	62,165.00
VENTA ENGAÑOSA	2	49,612.15
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	177,133.51
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	17,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>63</b>	<b>2,931,504.25</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Noviembre 2013**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	29	1,736,674.68
AGENCIA DE AUTOS	17	422,648.79
HOTELES O PLANES VACACIONALES	5	42,876.70
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
VENTAS DE AUTOS USADOS	4	32,287.58
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
TRANSPORTE (Fletes o similares)	1	15,000.00
MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICO	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>2,931,504.25</b>

FUENTE: ACODECO

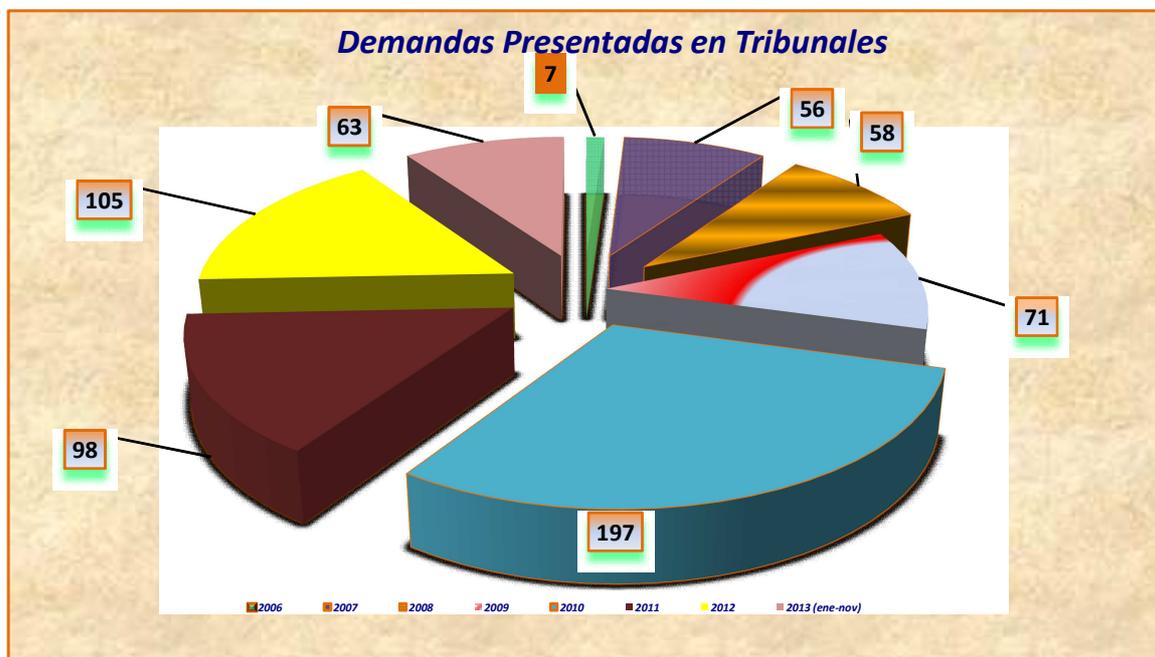
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2013**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B./.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.5	1,162,188.01
2008	58	8.9	1,165,958.76
2009	71	10.8	3,177,387.81
2010	197	30.1	11,574,589.66
2011	98	15.0	4,265,056.02
2012	105	16.0	4,552,121.01
2013 (ene-nov)	63	9.6	2,931,504.25
<b>TOTAL</b>	<b>655</b>	<b>100.0</b>	<b>28,828,805.52</b>

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

**FUENTE: ACODECO**



**Fuente: ACODECO**