

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



**Noviembre, 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 ®	335	14,597,162.30
Ene-Dic-10 ®	416	21,910,029.53
Ene-Oct-11	346	17,226,767.95

® 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-Oct-11	80	4,405,671.02

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 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	101	29.2	33,646.0	3,398,244.79
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	63	18.2	75,600.9	4,762,855.97
VICIOS OCULTOS	58	16.8	78,393.6	4,546,827.53
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	38	11.0	36,964.2	1,404,641.39
ACLARACIÓN DE CONTRATO	30	8.7	69,583.0	2,087,489.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	13	3.8	9,644.1	125,373.47
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	2.6	34,814.9	313,334.00
VENTA ENGAÑOSA	8	2.3	9,565.4	76,523.35
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	2.0	6,581.1	46,067.43
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	5	1.4	35,000.0	175,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	1.2	19,102.5	76,410.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	3	0.9	4,800.0	14,400.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	2	0.6	6,028.8	12,057.62
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	0.3	3,890.0	3,890.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	0.3	58,800.0	58,800.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.3	8,727.7	8,727.65
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.3	18,995.0	18,995.00
COBRO INDEBIDO	1	0.3	97,130.0	97,130.00
<b>TOTALES</b>	<b>346</b>	<b>100.0</b>	<b>49,788.3</b>	<b>17,226,767.95</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
Acuerdo Extrajudicial	42	52.5	64,517.76	2,709,746.02
Fallo A Favor	14	17.5	31,385.57	439,398.00
Desistimiento	11	13.8	90,627.23	996,899.50
Acuerdo Judicial	13	16.3	19,971.35	259,627.50
<b>TOTALES</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>	<b>55,070.89</b>	<b>4,405,671.02</b>

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	16	22.9	527,957.61
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	18.6	429,264.03
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	11	15.7	530,837.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	12.9	630,735.50
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	8.6	355,080.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	5.7	251,542.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	4.3	33,024.00
VICIOS OCULTOS	3	4.3	83,180.09
VENTA ENGAÑOSA	1	1.4	19,995.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	1.4	18,995.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	1.4	45,074.00
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	1	1.4	2,618.23
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	1.4	5,617.50
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>2,933,920.13</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Octubre 2011**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
Inmobiliarias	27	38.6	1,840,441.94
Bienes y Raíces	12	17.1	622,347.11
Agencia de autos	11	15.7	270,300.27
Venta de Autos Usados	10	14.3	81,981.50
Fabrica de Muebles	4	5.7	49,051.08
Hoteles o Planes Vacacionales	1	1.4	5,250.00
Pinturas	1	1.4	29,500.00
Taller de Reparación de Autos	1	1.4	0.00
Universidad	1	1.4	29,510.00
Otros	1	1.4	2,920.00
Reparaciones de Casas	1	1.4	2,618.23
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>2,933,920.13</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2011 (enero-octubre)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.5	
2007	56	11.7	1,162,188.01
2008	58	12.1	1,165,958.76
2009	71	14.8	3,177,387.81
2010	197	41.0	11,574,589.66
2011	91	19.0	4,089,895.52
<b>TOTAL</b>	<b>480</b>	<b>100.0</b>	<b>21,170,019.76</b>

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

FUENTE: ACODECO

