

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Septiembre 2009**



octubre, 2009

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

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	261	8,233,285.15
Ene-Sept-09	244	10,661,045.14

Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Defensoría de Oficio

Periodo: 2006-2007-2008-2009

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	122	3,122,072.18
Ene-Sept-09	142	4,795,352.29

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2009

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	71	29.1	2,842,968.25
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	51	20.9	2,993,470.33
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	33	13.5	805,910.18
VICIOS OCULTOS	28	11.5	1,538,073.89
ANULACIÓN DE CONTRATOS	13	5.3	106,009.71
COBRO INDEBIDO	9	3.7	693,254.47
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	3.3	493,992.49
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	3.3	740,723.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	6	2.5	19,917.29
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	1.6	119,168.41
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	4	1.6	126,427.00
VENTA ENGAÑOSA	2	0.8	3,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	0.8	35,000.00
CUSTODIA DE BIENES	2	0.8	23,393.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	108,936.80
ABONOS RETENIDOS	1	0.4	500.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.4	10,300.00
TOTAL	244	100.0	10,661,045.14

Incluyen quejas recibidas de las diferentes Regionales.

Fuente: ACODECO

Cuadro de Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Defensoría de Oficio y los Tribunales

Período: Enero - Septiembre 2009

RESULTADOS**	No. de EXPEDIENTES	% de EXPEDIENTES	MONTO (B/.)
ABANDONO	72	50.7	2,930,404.87
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	43	30.3	1,218,399.29
SENTENCIA A FAVOR	15	10.6	311,479.08
DESESTIMIENTO / DEVOLUCIÓN	9	6.3	315,494.05
ACUERDO JUDICIAL	3	2.1	19,575.00
TOTAL	142	100.0	4,795,352.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 06-10-09.

** incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 , 2007 Y 2008; pero cerradas en el 2009, 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 Presentadas en los Tribunales; según Motivos y Cuantía

Período: Enero - Septiembre 2009

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
VICIOS OCULTOS	10	25.6	591,180.62
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	20.5	372,717.90
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	17.9	536,951.94
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	6	15.4	314,980.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	7.7	95,800.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	2	5.1	6,630.00
COBRO INDEBIDO	1	2.6	51,562.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	2.6	3,019.85
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	2.6	108,936.80
TOTAL	39	100.0	2,081,779.11

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2009

ACTIVIDADES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
INMOBILIARIAS	27	69.2	1,882,123.25
AGENCIA DE AUTOS	6	15.4	156,886.01
VENTAS DE AUTOS USADOS	3	7.7	20,300.00
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	1	2.6	11,800.00
TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS	1	2.6	3,019.85
OTROS	1	2.6	7,650.00
TOTAL	39	100.0	2,081,779.11

FUENTE: ACODECO