

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



**Octubre, 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-Sep-11	276	14,892,377.89

® 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-Sep-11	68	4,019,256.35

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 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	82	29.7	31,510.6	2,583,870.41
VICIOS OCULTOS	46	16.7	88,654.0	4,078,082.53
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	45	16.3	93,243.8	4,195,969.98
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	34	12.3	40,379.5	1,372,902.90
ACLARACIÓN DE CONTRATO	21	7.6	81,405.5	1,709,514.75
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	3.6	10,961.6	109,616.31
CLÁUSULAS ABUSIVAS	8	2.9	39,166.8	313,334.00
VENTA ENGAÑOSA	8	2.9	9,565.4	76,523.35
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	5	1.8	1,795.5	8,977.43
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	4	1.4	43,704.0	174,816.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	1.4	19,102.5	76,410.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	3	1.1	4,800.0	14,400.00
CUSTODIA DE BIENES	2	0.7	4,363.8	8,727.65
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	0.4	3,890.0	3,890.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	0.4	58,800.0	58,800.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.4	9,412.6	9,412.58
COBRO INDEBIDO	1	0.4	97,130.0	97,130.00
<b>TOTALES</b>	<b>276</b>	<b>100.0</b>	<b>53,957.9</b>	<b>14,892,377.89</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
Acuerdo Extrajudicial	36	52.9	68,629.00	2,470,643.85
Fallo A Favor	13	19.1	33,508.54	435,611.00
Desistimiento	9	13.2	110,505.56	994,550.00
Acuerdo Judicial	10	14.7	11,845.15	118,451.50
<b>TOTALES</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>	<b>59,106.71</b>	<b>4,019,256.35</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-10-11. Datos hasta el 30 de Septiembre 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 - Septiembre 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	20.9	454,764.03
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	13	19.4	495,201.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	12	17.9	566,437.17
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	11.9	775,978.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	6.0	346,830.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	6.0	251,542.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	4.5	33,024.00
VICIOS OCULTOS	3	4.5	83,180.09
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	2	3.0	288,574.00
VENTA ENGAÑOSA	1	1.5	19,995.00
RESPONSABILIDAD EXTRA CONTRACTUAL	1	1.5	2,618.23
CUMPLIMIENTO DE LA ADENDA	1	1.5	57,200.00
INCUMPLIMIENTO DE ACUERDO	1	1.5	5,617.50
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100.0</b>	<b>3,380,961.12</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Septiembre 2011**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	27	40.3	2,087,526.94
BIENES Y RAICES	13	19.4	856,804.61
AGENCIA DE AUTOS	9	13.4	251,538.76
VENTSA DE AUTOS USADOS	8	11.9	66,241.50
FABRICADE MUEBLES	4	6.0	49,051.08
HOTELES Y PLANES VACACIONALES	1	1.5	5,250.00
PINTURAS	1	1.5	29,500.00
TALLER DE REPARACIÓN DE AUTOS	1	1.5	0.00
UNIVERSIDAD	1	1.5	29,510.00
OTROS	1	1.5	2,920.00
REPARACIONES DE CASAS	1	1.5	2,618.23
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100.0</b>	<b>3,380,961.12</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2011 (enero-septiembre)**

<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>(%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>2006*</b>	7	1.5	
<b>2007</b>	56	11.9	1,162,188.01
<b>2008</b>	58	12.3	1,165,958.76
<b>2009</b>	71	15.1	3,177,387.81
<b>2010</b>	197	41.8	11,574,589.66
<b>2011</b>	82	17.4	3,923,136.51
<b>TOTAL</b>	<b>471</b>	<b>100.0</b>	<b>21,003,260.75</b>

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

**FUENTE: ACODECO**

Nombre de archivo: Reporte Estadístico Quejas Defensoría de Oficio 09-11  
Directorio: C:\Users\mdelgado\Documents  
Plantilla: C:\Users\mdelgado\AppData\Roaming\Microsoft\Plantillas\Normal.dotm  
Título:  
Asunto:  
Autor: dbarahona  
Palabras clave:  
Comentarios:  
Fecha de creación: 14/10/2011 10:25  
Cambio número: 9  
Guardado el: 14/10/2011 10:34  
Guardado por: lcgonzalez  
Tiempo de edición: 9 minutos  
Impreso el: 17/10/2011 08:16  
Última impresión completa  
Número de páginas: 7  
Número de palabras: 31 (aprox.)  
Número de caracteres: 173 (aprox.)