

REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio Septiembre 2012



Octubre, 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-Sep-12	217	9,828,670.27

® 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 ®	561	24,615,267.60
Ene-Dic-11®	409	18,911,855.13
Ene-Sep-12	331	14,861,645.25

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2012

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	84	38.7	33,434.9	2,808,530.45
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	45	20.7	59,325.5	2,669,649.65
ACLARACIÓN DE CONTRATO	26	12.0	101,878.7	2,648,847.02
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	17	7.8	29,444.7	500,560.40
VICIOS OCULTOS	14	6.5	53,861.5	754,060.39
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	4.6	29,452.7	294,527.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	8	3.7	8,847.6	70,780.79
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.8	2,098.5	12,591.00
COBRO INDEBIDO	2	0.9	6,250.0	12,500.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.5	3,325.0	3,325.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.5	6,000.0	6,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.5	10,580.0	10,580.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.5	17,500.0	17,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	0.5	19,218.3	19,218.30
TOTALES	217	100.0	45,293.4	9,828,670.27

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2012

RESULTADO O SOLUCIÓN	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	63	19.0	40,249.78	2,535,735.97
ABANDONO	62	18.7	35,480.14	2,199,768.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	37	11.2	27,939.22	1,033,751.26
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	34	10.3	36,606.74	1,244,629.17
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	27	8.2	88,448.23	2,388,102.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	6.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	21	6.3	74,160.62	1,557,372.96
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	15	4.5	35,496.26	532,443.95
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	13	3.9	46,458.64	603,962.38
DESISTIMIENTO	8	2.4	40,199.57	321,596.59
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	8	2.4	19,107.64	152,861.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.1	44,042.57	308,298.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	4	1.2	34,099.81	136,399.25
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	0.9	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	3	0.9	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	2	0.6	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	331	100.0	44,899.23	14,861,645.25

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-10-12. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 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 - Septiembre 2012

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	25	30.9	952,315.55
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	22	27.2	1,154,822.99
VICIOS OCULTOS	13	16.0	808,305.12
ACLARACIÓN DE CONTRATO	7	8.6	499,519.25
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	4.9	105,050.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	3.7	27,409.63
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	2.5	29,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	2.5	25,900.00
COBRO INDEBIDO	1	1.2	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.2	8,750.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.2	58,334.00
TOTAL	81	100.0	3,672,406.54

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2012

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
INMOBILIARIAS	44	54.3	2,825,886.86
AGENCIA DE AUTOS	18	22.2	368,689.28
VENTAS DE AUTOS USADOS	7	8.6	43,402.00
BIENES Y RAICES	3	3.7	108,864.00
AGENCIAS DE VIAJES	2	2.5	6,850.00
CONSTRUCTORAS	2	2.5	160,000.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	2.5	8,915.00
INDUSTRIAL	1	1.2	29,000.00
REMODELACIÓN	1	1.2	115,000.00
OTROS	1	1.2	5,799.40
TOTAL	81	100.0	3,672,406.54

FUENTE: ACODECO

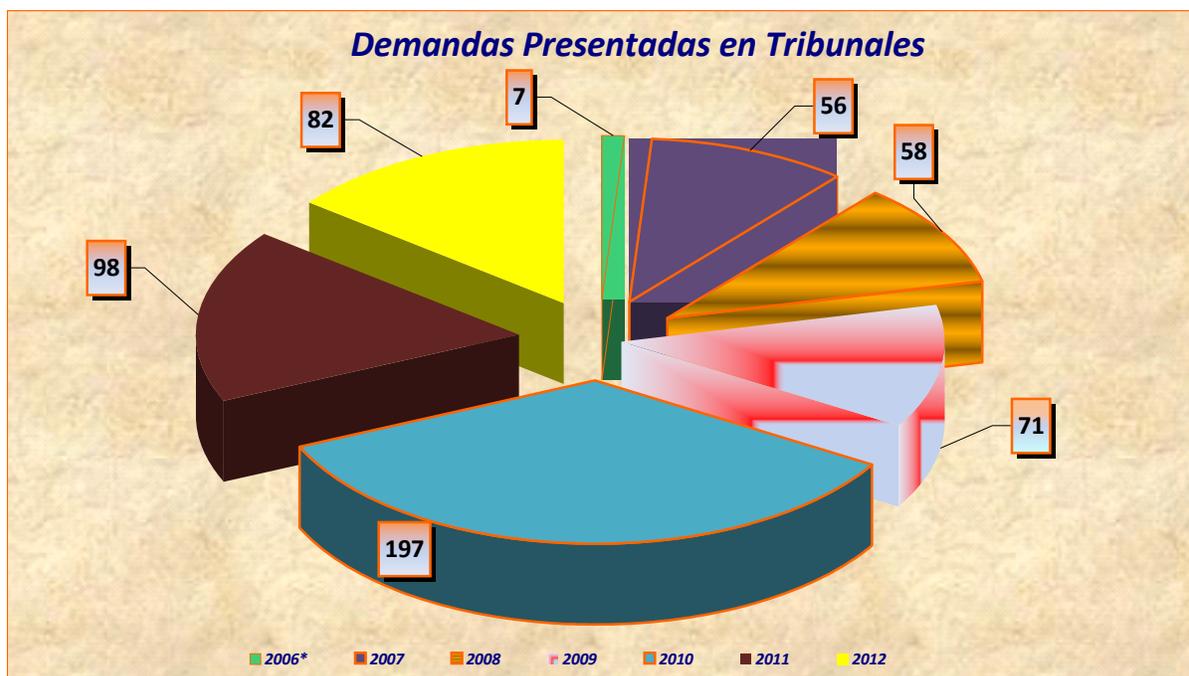
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2012(septiembre)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.2	...
2007	56	9.8	1,162,188.01
2008	58	10.2	1,165,958.76
2009	71	12.5	3,177,387.81
2010	197	34.6	11,574,589.66
2011	98	17.2	4,265,056.02
2012	82	14.4	3,744,620.33
TOTAL	569	100.0	25,089,800.59

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO