

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

Septiembre 2013



Octubre, 2013

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

NACIONAL

Período: Enero - Septiembre 2013

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	85	36.0	24,462.8	2,079,341.73
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	30	12.7	48,811.0	1,464,330.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	29	12.3	76,851.9	2,228,704.55
VICIOS OCULTOS	23	9.7	55,875.9	1,285,145.30
CLÁUSULAS ABUSIVAS	21	8.9	44,941.8	943,776.95
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	20	8.5	6,117.1	122,342.34
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	10	4.2	24,980.2	249,801.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	10	4.2	4,857.3	48,572.52
VENTA ENGAÑOSA	3	1.3	12,547.5	37,642.51
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.4	24,500.0	24,500.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.4	7,184.3	7,184.30
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0.4	75,759.9	75,759.89
COBRO INDEBIDO	1	0.4	132,500.0	132,500.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	1	0.4	0.0	0.00
TOTALES	236	100.0	36,862.7	8,699,601.63

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

RESULTADOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
ABANDONO	108	26.3	33,021.35	3,566,306.29
DESISTIMIENTO	86	21.0	22,560.03	1,940,162.22
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	58	14.1	25,480.61	1,477,875.43
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	33	8.0	22,092.72	729,059.81
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	31	7.6	43,328.24	1,343,175.39
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	21	5.1	46,180.81	969,797.03
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	20	4.9	44,525.69	890,513.79
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	19	4.6	28,474.05	541,006.92
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	9	2.2	33,055.12	297,496.04
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	6	1.5	8,719.96	52,319.75
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	5	1.2	47,444.18	237,220.91
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	4	1.0	33,355.00	133,420.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	2	0.5	3,425.50	6,851.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	2	0.5	76,375.00	152,750.00
DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO)	2	0.5	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
TOTALES	410	100.0	30,256.81	12,405,292.40

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 08-10-13. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre 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 - Septiembre 2013

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	17	880,240.22
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	1,057,562.23
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8	421,284.31
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	6	46,394.55
VICIOS OCULTOS	5	152,575.78
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
TOTALES	57	2,863,967.75

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Septiembre 2013

ACTIVIDADES	DEMANDAS	
	CANTIDAD DE DEMANDAS	VALOR (B/.)
AGENCIA DE AUTOS	14	368,499.79
AGENCIA DE VIAJES	1	3,350.00
CONSTRUCTORAS	4	676,768.50
HOTELES O PLANES VACACIONALES	5	42,876.70
INMOBILIARIAS	26	1,723,287.18
TRANSPORTE (FELTES O SILIMILARES)	1	15,000.00
VENTA DE AUTOS USADOS	4	32,287.58
MUEBLERIA/EQUIPO ELECTRONICA	1	1,898.00
BIENES Y RAICES	1	0.00
TOTAL	57	2,863,967.75

FUENTE: ACODECO

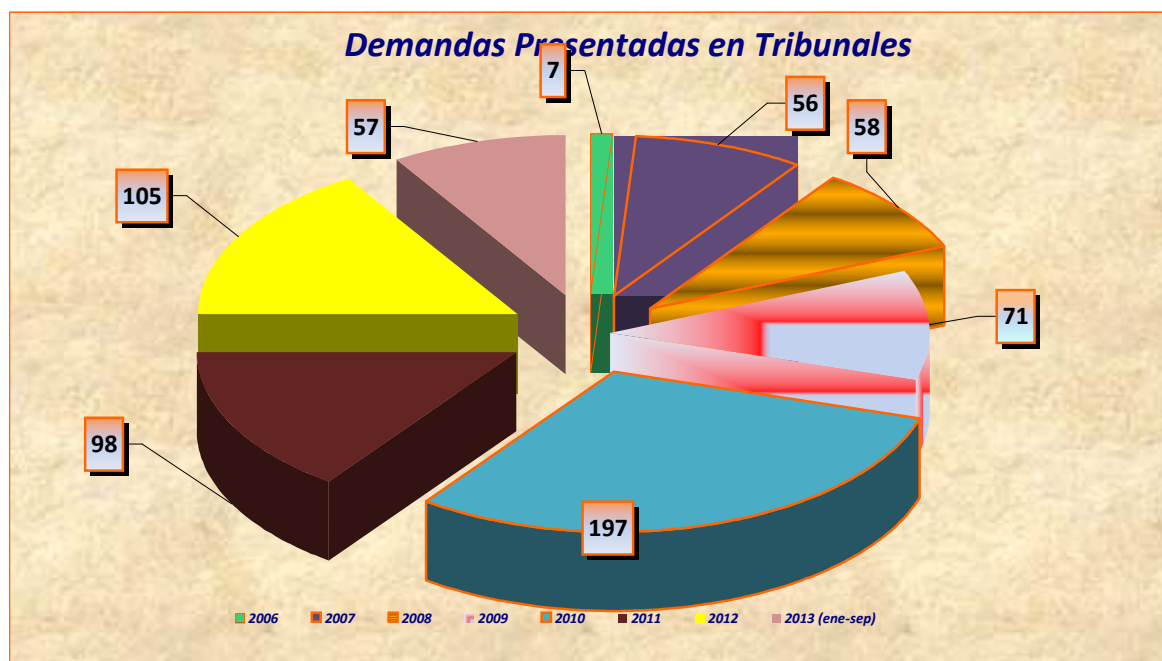
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.1	...
2007	56	8.6	1,162,188.01
2008	58	8.9	1,165,958.76
2009	71	10.9	3,177,387.81
2010	197	30.4	11,574,589.66
2011	98	15.1	4,265,056.02
2012	105	16.2	4,552,121.01
2013 (ene-sep)	57	8.8	2,863,967.75
TOTAL	649	100.0	28,761,269.02

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO