

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

**Septiembre, 2014**



**Octubre, 2014**

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

**NACIONAL**

**Período: Enero - Septiembre 2014**

<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	78	41.5	21,907.2	1,708,758.07
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	32	17.0	74,388.5	2,380,432.73
CLÁUSULAS ABUSIVAS	16	8.5	26,637.3	426,196.42
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	6.9	71,957.6	935,448.92
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	13	6.9	7,996.2	103,950.59
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	12	6.4	35,754.0	429,047.70
VICIOS OCULTOS	9	4.8	133,923.0	1,205,306.77
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	2.7	4,830.4	24,151.95
COBRO INDEBIDO	4	2.1	6,046.9	24,187.58
VENTA ENGAÑOSA	3	1.6	5,783.3	17,350.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	1.1	0.0	0.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.5	3,137.0	3,137.00
<b>TOTALES</b>	<b>188</b>	<b>100.0</b>	<b>38,606.2</b>	<b>7,257,967.73</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2014**

<b>RESULTADOS</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	76	25.4	47,659.37	3,622,111.76
DESISTIMIENTO	48	16.1	25,526.03	1,225,249.56
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	45	15.1	27,234.53	1,225,553.90
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	33	11.0	10,739.50	354,403.53
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	20	6.7	41,619.23	832,384.60
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	19	6.4	38,018.52	722,351.94
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	18	6.0	67,158.60	1,208,854.87
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	5.4	35,313.44	565,015.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	14	4.7	31,546.14	441,646.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	5	1.7	61,363.76	306,818.82
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	3	1.0	109,403.33	328,210.00
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	1	0.3	13,900.00	13,900.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.3	29,995.00	29,995.00
<b>TOTALES</b>	<b>299</b>	<b>100.0</b>	<b>36,376.24</b>	<b>10,876,494.98</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 06-10-14. Estos datos se actualizan después del 31 de octubre de 2014.*

*Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10-11,12-13; pero cerradas en el 2014, 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 2014**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	22	519,343.29
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	9	74,605.35
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	5	196,811.65
VICIOS OCULTOS	4	199,271.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	309,277.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	130,377.12
COBRO INDEBIDO	1	5,258.20
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	4,478.78
VENTA ENGAÑOSA	1	2,544.28
CUSTODIA DE BIENES	1	2,700.00
<b>TOTALES</b>	<b>51</b>	<b>1,444,667.57</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero - Septiembre 2014**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>	
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	20	964,075.07
AGENCIA DE AUTOS	16	281,578.36
HOTELES O PLANES VACACIONALES	4	12,186.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	4	47,150.00
CONSTRUCTORAS	1	90,500.00
ELECTRODOMESTICOS	1	2,700.00
FERRETERIAS, MATERIALES DE COSTRUCCIÓN	1	2,544.28
MUEBLERIAS	1	4,775.65
REPUESTOS PARA AUTOS	1	22,000.00
DISTRIBUIDORAS E IMPORTADORAS	1	11,900.01
UNIVERSIDAD	1	5,258.20
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>1,444,667.57</b>

FUENTE: ACODECO

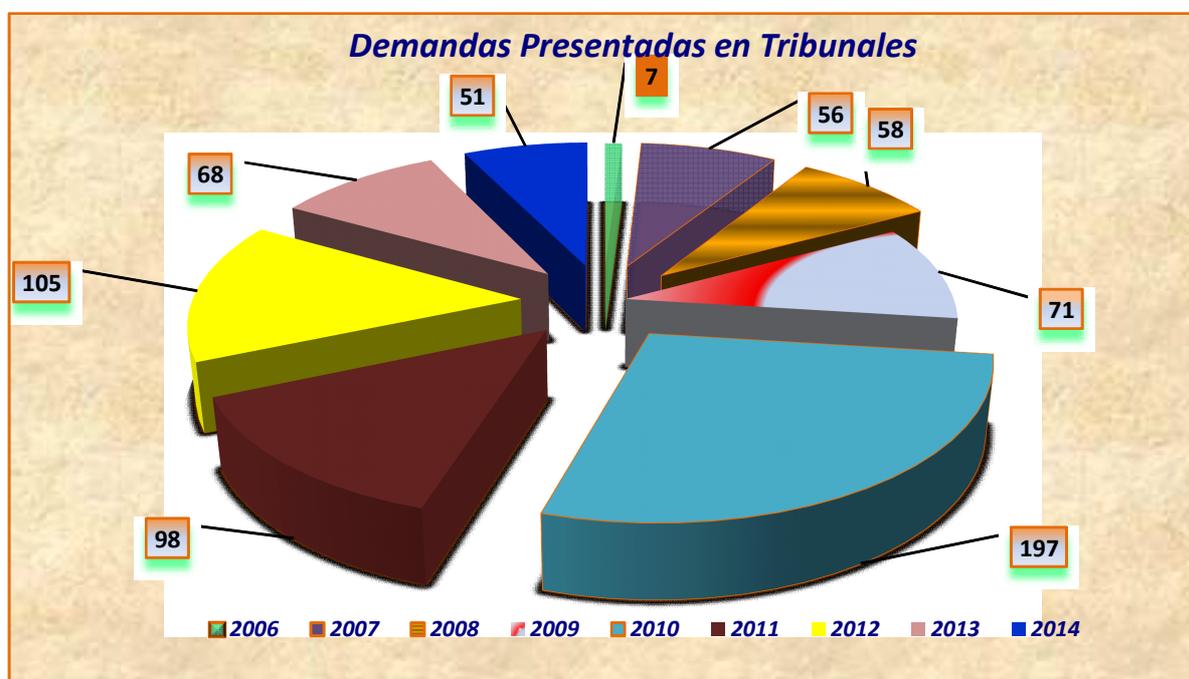
**Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio**

**AÑO: 2006 - 2014 (ene-sept)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	1.0	...
2007	56	7.9	1,162,188.01
2008	58	8.2	1,165,958.76
2009	71	10.0	3,177,387.81
2010	197	27.7	11,574,589.66
2011	98	13.8	4,265,056.02
2012	105	14.8	4,552,121.01
2013	68	9.6	3,037,107.83
2014	51	7.2	1,475,167.57
<b>TOTAL</b>	<b>711</b>	<b>100.0</b>	<b>30,409,576.67</b>

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO