

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

Marzo 2013



Abril, 2013

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

Periodo: 2006 al 2013

| 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-Dic-12 | 279 | 12,589,145.22 |
| Ene-Mar-13 | 70 | 2,726,276.25 |

® Datos revisados.

Cuadro Comparativo de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Departamento de Conciliación y Defensoría de Oficio

Periodo: 2006 al 2013

| 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 ® | 560 | 24,596,162.10 |
| Ene-Dic-11® | 408 | 18,908,036.41 |
| Ene-Dic-12 | 427 | 18,203,511.47 |
| Ene-Mar-13 | 121 | 4,286,536.75 |

® Datos revisados.

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

Período: Enero - Marzo 2013

| MOTIVOS | No. de Quejas | % de Quejas | Valor Promedio de Quejas | Valor (B/.) |
|--------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|
| INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA | 27 | 38.6 | 29,300.4 | 791,109.87 |
| ACLARACIÓN DE CONTRATO | 17 | 24.3 | 77,159.1 | 1,311,705.01 |
| VICIOS OCULTOS | 6 | 8.6 | 23,384.8 | 140,309.07 |
| INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO | 5 | 7.1 | 42,258.8 | 211,294.00 |
| DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO | 4 | 5.7 | 5,363.9 | 21,455.59 |
| INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS | 4 | 5.7 | 6,616.4 | 26,465.53 |
| FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL | 3 | 4.3 | 7,345.3 | 22,035.99 |
| CLÁUSULAS ABUSIVAS | 2 | 2.9 | 22,644.5 | 45,289.04 |
| VENTA ENGAÑOSA | 1 | 1.4 | 24,112.2 | 24,112.15 |
| COBRO INDEBIDO | 1 | 1.4 | 132,500.0 | 132,500.00 |
| TOTALES | 70 | 100.0 | 38,946.8 | 2,726,276.25 |

Fuente: ACODECO

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

Período: Enero - Marzo 2013

| RESULTADOS | No. Quejas | % Quejas | Valor Promedio Quejas | Valor (B./) |
|---|-------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| ABANDONO | 29 | 24.0 | 26,917.91 | 780,619.30 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 21 | 17.4 | 26,981.78 | 566,617.35 |
| DESISTIMIENTO | 20 | 16.5 | 35,933.85 | 718,677.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN | 11 | 9.1 | 32,231.15 | 354,542.69 |
| PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO | 10 | 8.3 | 48,977.02 | 489,770.20 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS | 10 | 8.3 | 33,395.88 | 333,958.81 |
| ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO) | 7 | 5.8 | 36,603.39 | 256,223.72 |
| FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO) | 4 | 3.3 | 57,807.13 | 231,228.50 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN | 3 | 2.5 | 50,200.00 | 150,600.00 |
| ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN | 2 | 1.7 | 190,825.00 | 381,650.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO | 1 | 0.8 | 7,000.00 | 7,000.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN | 1 | 0.8 | 11,690.00 | 11,690.00 |
| ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS | 1 | 0.8 | 3,959.18 | 3,959.18 |
| DESISTIMIENTO (DEFENSORIA DE OFICIO) | 1 | 0.8 | 0.00 | 0.00 |
| TOTALES | 121 | 100.0 | 35,425.92 | 4,286,536.75 |

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-04-13. Estos datos se actualizan después del 30 de abril 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 pero que han sido resueltas en la oficina central.

Fuente: ACODECO

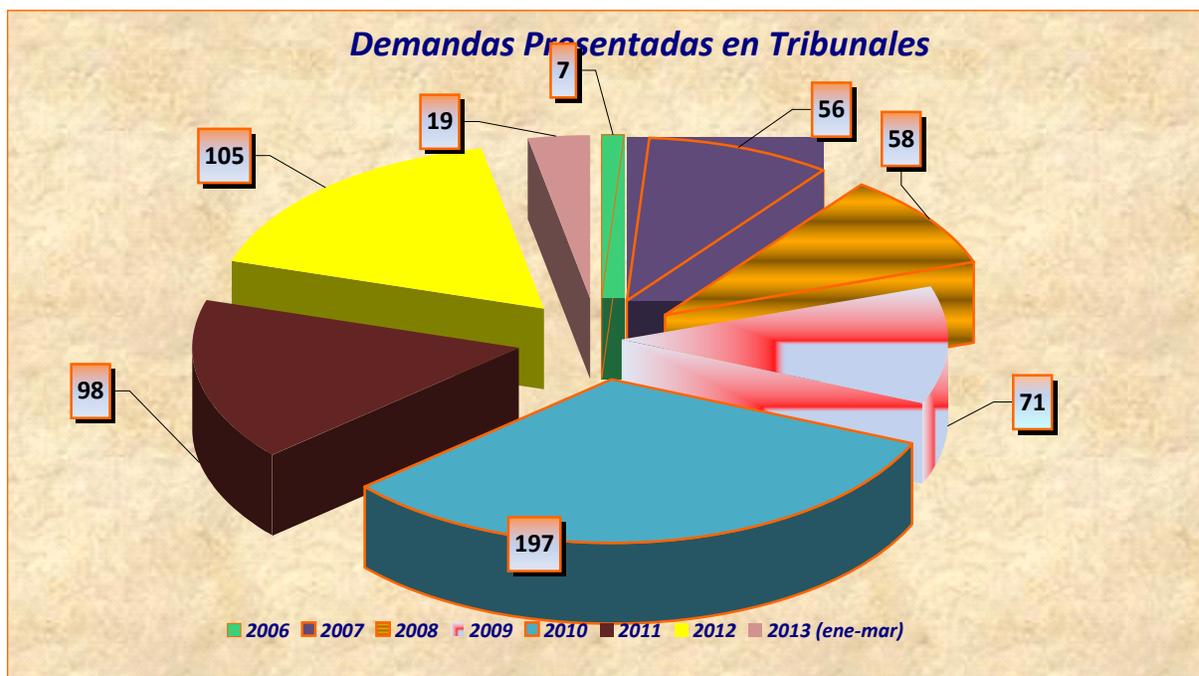
Cuadro Anual de Expedientes de Demandas Presentadas en los Tribunales por el Departamento de Defensoría de Oficio

AÑO: 2006 - 2013

| AÑOS | DEMANDAS PRESENTADAS | | |
|----------------|----------------------|--------------|----------------------|
| | CANTIDAD DE DEMANDAS | (%) | MONTO (B/.) |
| 2006 | 7 | 1.1 | ... |
| 2007 | 56 | 9.2 | 1,162,188.01 |
| 2008 | 58 | 9.5 | 1,165,958.76 |
| 2009 | 71 | 11.6 | 3,177,387.81 |
| 2010 | 197 | 32.2 | 11,574,589.66 |
| 2011 | 98 | 16.0 | 4,265,056.02 |
| 2012 | 105 | 17.2 | 4,552,121.01 |
| 2013 (ene-mar) | 19 | 3.1 | 1,334,088.68 |
| TOTAL | 611 | 100.0 | 27,231,389.95 |

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

FUENTE: ACODECO



Fuente: ACODECO