

**REPORTE ESTADÍSTICO**  
**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS**  
**Departamento de Defensoría de Oficio Julio 2012**



**Agosto, 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	20,169,774.20
Ene-Jul-12	168	7,464,037.90

® 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-Jul-12	255	11,991,113.64

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<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	64	38.1	26,773.4	1,713,497.15
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	36	21.4	56,933.6	2,049,611.24
ACLARACIÓN DE CONTRATO	21	12.5	115,974.3	2,435,461.03
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	8.3	32,821.2	459,496.27
VICIOS OCULTOS	10	6.0	42,902.9	429,028.85
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	7	4.2	35,380.9	247,666.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	7	4.2	7,683.0	53,780.79
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	1.8	3,232.7	9,698.00
COBRO INDEBIDO	2	1.2	6,250.0	12,500.00
DAÑOS Y PERJUCIOS	1	0.6	6,000.0	6,000.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	0.6	10,580.0	10,580.00
VENTA ENGAÑOSA	1	0.6	17,500.0	17,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	0.6	19,218.3	19,218.30
<b>TOTALES</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>	<b>44,428.8</b>	<b>7,464,037.90</b>

Fuente: ACODECO

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>RESULTADO O SOLUCIÓN</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
ABANDONO	47	18.4	41,975.84	1,972,864.57
PENDIENTE CONSTANCIA DESISTIMIENTO	42	16.5	39,567.62	1,661,840.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/VARIOS	30	11.8	25,275.58	758,267.51
ACUERDO EN AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	28	11.0	39,495.24	1,105,866.58
ACUERDO EN AUDIENCIA/REPARACIÓN	23	9.0	100,041.62	2,300,957.15
FALLO A FAVOR (DEFENSORIA DE OFICIO)	22	8.6	67,873.14	1,493,209.18
ACUERDO EXTRAJUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	16	6.3	58,521.50	936,344.05
ACUERDO EN AUDIENCIA/ACLARACIÓN	9	3.5	50,490.56	454,415.00
ACUERDO EN AUDIENCIA/REEMPLAZO	7	2.7	20,480.16	143,361.13
ACUERDO EN AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	7	2.7	44,042.57	308,298.00
DESISTIMIENTO	6	2.4	22,599.43	135,596.59
ACUERDO JUDICIAL (DEFENSORIA DE OFICIO)	6	2.4	55,685.00	334,110.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/DEVOLUCIÓN DE DINERO	3	1.2	31,656.33	94,969.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/VARIOS	3	1.2	24,087.95	72,263.86
DESISTIMIENTO ( DEFENSORIA DE OFICIO)	3	1.2	11,756.99	35,270.97
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/REPARACIÓN	1	0.4	3,000.00	3,000.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ACLARACIÓN	1	0.4	142,980.00	142,980.00
ACUERDO PREVIO AUDIENCIA/ENTREGA DEL BIEN	1	0.4	37,500.00	37,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>	<b>47,023.98</b>	<b>11,991,113.64</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 03-08-12. Estos datos se actualizan después del 31 de agosto 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 - Julio 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	18	30.5	742,650.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	17	28.8	759,772.99
VICIOS OCULTOS	9	15.3	627,640.50
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	6.8	291,835.50
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	5.1	101,700.00
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	3.4	29,000.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	3.4	25,900.00
COBRO INDEBIDO	1	1.7	3,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.7	8,750.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	1.7	0.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.7	58,334.00
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>	<b>2,648,583.64</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Julio 2012**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	35	59.3	2,318,402.49
AGENCIAS DE AUTOS	12	20.3	216,414.15
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	10.2	38,352.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	2	3.4	8,915.00
BIENES Y RAICES	2	3.4	37,500.00
CONSTRUCTORAS	1	1.7	0.00
INDUSTRIAL	1	1.7	29,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>	<b>2,648,583.64</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2012(julio)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.3	...
2007	56	10.2	1,162,188.01
2008	58	10.5	1,165,958.76
2009	71	12.9	3,177,387.81
2010	197	35.8	11,574,589.66
2011	98	17.8	4,265,056.02
2012	63	11.5	2,897,527.93
<b>TOTAL</b>	<b>550</b>	<b>100.0</b>	<b>24,242,708.19</b>

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

FUENTE: ACODECO

