

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Defensoría de Oficio  
Junio 2010**



**Julio, 2010**

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

Período	Quejas Remitidas por Conciliación	Cuantía de Quejas Remitidas por Conciliación
Oct-Dic 06	...	...
Ene-Dic 07	222	7,420,157.00
Ene-Dic- 08	258	8,215,817.75
Ene-Dic-09	334	14,540,162.30
Ene-Jun-10	204	11,081,687.98

### Cuadro de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor en el Defensoría de Oficio

Periodo: 2006-2007-2008-2009-2010

Período	Quejas Resueltas a Favor del Consumidor	Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor
Oct-Dic 06	33	49,877.00
Ene-Dic 07	77	1,550,289.79
Ene-Dic- 08 *	121	3,083,573.18
Ene-Dic-09*	194	6,754,804.84
Ene-Jun-10	96	3,904,369.14

\* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Junio 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	59	28.9	3,078,389.92
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	39	19.1	1,266,638.18
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	35	17.2	2,431,262.40
VICIOS OCULTOS	25	12.3	1,869,339.47
ACLARACIÓN DE CONTRATO	11	5.4	1,670,740.64
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	11	5.4	85,343.95
ANULACIÓN DE CONTRATOS	6	2.9	230,078.14
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	2.0	143,064.03
COBRO INDEBIDO	3	1.5	227,241.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	1.0	4,774.00
VENTA ENGAÑOSA	2	1.0	6,298.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	1.0	24,289.28
CUSTODIA DE BIENES	2	1.0	34,685.04
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	1.0	9,543.39
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE C	1	0.5	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100.0</b>	<b>11,081,687.98</b>

*Incluyen quejas recibidas de las diferentes Regionales.*

**Fuente: ACODECO**

**Cuadro de Quejas Solucionadas a Favor del Consumidor en el Departamento de Defensoría de Oficio y los Tribunales**

**Período: Enero - Junio 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. de EXPEDIENTES</b>	<b>% de EXPEDIENTES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ABANDONO	49	51.0	2,108,379.78
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	39	40.6	1,511,398.56
SENTENCIA A FAVOR	8	8.3	284,590.80
ACUERDO JUDICIAL	0	0.0	0.00
DESESTIMIENTO / DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	<b>3,904,369.14</b>

**NOTA:** Cuadro de resultados elaborado 05-07-10. Datos hasta el 30 de junio 2010.

\*\* incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 , 2007 Y 2008; pero cerradas en el 2009, igual se incluyen expedientes 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**

**Período: Enero - Junio 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	25.7	541,699.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	20.0	375,590.75
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	7	20.0	348,241.53
VICIOS OCULTOS	6	17.1	231,280.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	5.7	107,258.40
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	5.7	144,200.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	2.9	18,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	2.9	14,450.00
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>	<b>1,780,719.68</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Junio 2010**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	20	57.1	1,455,984.68
AGENCIA DE AUTOS	8	22.9	168,495.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	17.1	41,240.00
REMODELACIÓN	1	2.9	115,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>	<b>1,780,719.68</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2010 (junio)**

	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>(%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>2006</b>	7	2.9	...
<b>2007</b>	56	23.3	1,162,188.01
<b>2008</b>	58	24.2	1,165,958.76
<b>2009</b>	71	29.6	3,177,387.81
<b>2010</b>	48	20.0	2,221,550.31
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>	<b>7,727,084.89</b>

**FUENTE: ACODECO**