

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



**Abril, 2012**

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

*Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

<i>Período</i>	<i>Quejas Remitidas por Conciliación</i>	<i>Cuantía de Quejas Remitidas por Conciliación</i>
Oct-Dic 06	...	...
Ene-Dic 07	222	7,420,157.00
Ene-Dic- 08	258	8,215,817.75
Ene-Dic-09 ®	335	14,597,162.30
Ene-Dic-10 ®	417	21,914,329.53
Ene-Dic-11®	396	19,600,917.34
Ene-Mar-12	53	1,729,493.42

® *Datos revisados.*

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

*Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12*

<i>Período</i>	<i>Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>	<i>Cuantía de Quejas Resueltas a Favor del Consumidor</i>
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	6,785,704.84
Ene-Dic-10	153	6,147,830.18
Ene-Dic-11	100	5,263,699.23
Ene-Mar-12	20	1,498,487.80

® *Datos revisados.*

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Marzo 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	23	43.4	24,098.3	554,260.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	16	30.2	36,111.7	577,787.92
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	11.3	69,399.3	416,395.68
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	5.7	27,655.4	82,966.27
VICIOS OCULTOS	3	5.7	28,527.6	85,582.72
COBRO INDEBIDO	2	3.8	6,250.0	12,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>53</b>	<b>100.0</b>	<b>32,632.0</b>	<b>1,729,493.42</b>

Fuente: ACODECO

**Cuadro de Quejas Solucionados a Favor del Consumidor Dentro del Departamento de Defensoría de Oficio y en los Tribunales**

**Período: Enero - Marzo 2012**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B./)</b>
Acuerdo Extrajudicial	7	35.0	62,682.54	438,777.80
Fallo A Favor	6	30.0	121,100.00	726,600.00
Acuerdo Judicial	6	30.0	55,518.33	333,110.00
Desistimiento	1	5.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	<b>74,924.39</b>	<b>1,498,487.80</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 09-04-12. Datos hasta el 31 de Marzo 2012.**

**\*\* incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10-11; pero cerradas en el 2012, 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**

**Períod: Enero - Marzo 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B./)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	7	33.3	360,979.70
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	28.6	412,817.89
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	9.5	29,000.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	4.8	8,750.00
VICIOS OCULTOS	1	4.8	166,448.70
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	1	4.8	3,980.40
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	4.8	118,912.50
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	4.8	58,334.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	4.8	6,700.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	<b>1,165,923.19</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Marzo 2012**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	13	61.9	1,045,955.99
AGENCIA DE AUTOS	4	19.0	72,593.20
VENTAS DE AUTOS USADOS	2	9.5	11,674.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	1	4.8	6,700.00
INDUSTRIAL	1	4.8	29,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	<b>1,165,923.19</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2012(marzo)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.4	...
2007	56	11.0	1,162,188.01
2008	58	11.4	1,165,958.76
2009	71	13.9	3,177,387.81
2010	197	38.7	11,574,589.66
2011	98	19.3	4,265,056.02
2012	22	4.3	1,185,923.19
<b>TOTAL</b>	<b>509</b>	<b>95.7</b>	<b>22,531,103.45</b>

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

FUENTE: ACODECO

