

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



**Mayo, 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	261	8,233,285.15
Ene-Dic-09	334	14,382,477.30
Ene-Abr-10	114	7,571,585.27

### 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	122	3,122,072.18
Ene-Dic-09	195	6,757,704.84
Ene-Abr-10	70	2,817,617.80

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Abril 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	33	28.9	2,203,326.27
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	23	20.2	1,307,368.85
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	18	15.8	821,726.19
VICIOS OCULTOS	14	12.3	1,533,114.00
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	6	5.3	27,671.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	3.5	204,779.19
COBRO INDEBIDO	3	2.6	227,241.54
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	2.6	120,816.70
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	1.8	4,774.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	1.8	24,289.28
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	1.8	1,044,133.25
VENTA ENGAÑOSA	1	0.9	2,650.00
CUSTODIA DE BIENES	1	0.9	2,643.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	0.9	4,900.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	1	0.9	42,152.00
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>	<b>7,571,585.27</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 - Abril 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. de EXPEDIENTES</b>	<b>% de EXPEDIENTES</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
ABANDONO	39	55.7	1,687,829.78
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	25	35.7	927,382.22
SENTENCIA A FAVOR	6	8.6	202,405.80
ACUERDO JUDICIAL	0	0.0	0.00
DESESTIMIENTO / DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>2,817,617.80</b>

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
VICIOS OCULTOS	9	26.5	293,280.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	23.5	538,699.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	17.6	414,422.75
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	4	11.8	300,400.63
CLÁUSULAS ABUSIVAS	2	5.9	107,258.40
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	5.9	144,200.00
VENTA ENGAÑOSA	1	2.9	3,915.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	2.9	18,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	2.9	14,450.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>	<b>1,834,625.78</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Abril 2010**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	18	52.9	1,460,330.78
AGENCIA DE AUTOS	9	26.5	217,000.00
VENTA DE AUTOS USADOS	5	14.7	38,380.00
CURSOS DE INGLES	1	2.9	3,915.00
OTROS	1	2.9	115,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>	<b>1,834,625.78</b>

**FUENTE: ACODECO**