

**REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Agosto 2009**



septiembre, 2009

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

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-Ago-09	219	9,893,805.14

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

Periodo: 2006-2007-2008-2009

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-Ago-09	112	3,478,811.29

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

Período: Enero - Agosto 2009

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	60	27.4	2,514,598.25
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	48	21.9	2,653,282.83
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	30	13.7	750,040.18
VICIOS OCULTOS	24	11.0	1,346,673.89
ANULACIÓN DE CONTRATOS	10	4.6	96,509.71
COBRO INDEBIDO	9	4.1	693,254.47
ACLARACIÓN DE CONTRATO	8	3.7	493,992.49
CLÁUSULAS ABUSIVAS	7	3.2	738,473.32
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	5	2.3	16,367.29
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	4	1.8	126,427.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	1.8	119,168.41
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	0.9	35,000.00
CUSTODIA DE BIENES	2	0.9	23,393.00
FALTAS COMBINADAS	2	0.9	164,387.50
VENTA ENGAÑOSA	2	0.9	3,000.00
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	0.5	108,936.80
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	0.5	10,300.00
TOTAL	219	100.0	9,893,805.14

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 - Agosto 2009

RESULTADOS**	No. de EXPEDIENTES	% de EXPEDIENTES	MONTO (B/.)
ABANDONO	53	47.3	1,792,307.20
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	33	29.5	1,094,101.21
SENTENCIA FAVORABLE	14	12.5	257,333.83
DESISTIMIENTO/DEVOLUCIÓN	9	8.0	315,494.05
ACUERDO JUDICIAL	3	2.7	19,575.00
TOTAL	112	100.0	3,478,811.29

NOTA: Cuadro de resultados elaborado el 07-09-09.

** 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 Presentadas en los Tribunales; según
Motivos y Cuantía**

Período: Enero - Agosto 2009

MOTIVOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
VICIOS OCULTOS	12	32.4	607,030.62
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	18.9	536,951.94
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	6	16.2	314,980.00
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	4	10.8	42,717.90
CLÁUSULAS ABUSIVAS	3	8.1	95,800.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	8.1	8,034.94
DAÑOS Y PERJUICIOS	1	2.7	108,936.80
COBRO INDEBIDO	1	2.7	51,562.00
TOTAL	37	100.0	1,766,014.20

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2009

ACTIVIDADES	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
INMOBILIARIAS	25	67.6	1,563,528.19
AGENCIA DE AUTOS	7	18.9	169,836.01
VENTA DE AUTOS USADOS	2	5.4	10,300.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	1	2.7	11,800.00
OTROS	1	2.7	7,650.00
ALMACÉN POR DEPARTAMENTOS	1	2.7	2,900.00
TOTAL	37	100.0	1,766,014.20

FUENTE: ACODECO