

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



Septiembre, 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-Ago-10	289	16,013,920.39

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-Ago-10	120	4,822,604.68

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	80	27.7	3,843,530.62
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	55	19.0	3,955,762.35
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	54	18.7	2,141,533.79
VICIOS OCULTOS	34	11.8	2,912,529.14
ACLARACIÓN DE CONTRATO	13	4.5	1,743,350.52
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	13	4.5	418,121.48
ANULACIÓN DE CONTRATOS	8	2.8	237,903.82
COBRO INDEBIDO	6	2.1	315,771.54
CLÁUSULAS ABUSIVAS	6	2.1	204,664.03
VENTA ENGAÑOSA	4	1.4	41,098.00
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	3	1.0	2,760.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	1.0	10,251.91
CUSTODIA DE BIENES	3	1.0	37,561.52
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	3	1.0	12,343.39
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	0.7	24,289.28
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	0.7	112,449.00
TOTAL	289	100.0	16,013,920.39

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 2010

RESULTADOS**	No. de EXPEDIENTES	% de EXPEDIENTES	MONTO (B./)
ABANDONO	49	40.8	2,108,379.78
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	59	49.2	2,330,514.10
SENTENCIA A FAVOR	9	7.5	313,850.80
DESITIMIENTO/DEVOLUCIÓN	3	2.5	69,860.00
ACUERDO JUDICIAL	0	0.0	0.00
TOTAL	120	100.0	4,822,604.68

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-09-10. Datos hasta el 30 de Agosto 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 - Agosto 2010

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	22	56.4	1,236,871.42
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	17.9	536,093.75
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	10.3	386,400.00
VICIOS OCULTOS	3	7.7	104,920.52
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	5.1	112,449.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	2.6	313,764.00
TOTAL	39	100.0	2,690,498.69

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Agosto 2010

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
Inmobiliarias	18	46.2	1,512,905.97
Bienes y Raices	10	25.6	1,021,792.75
Agencia de autos	7	17.9	136,865.52
Venta de Autos Usados	3	7.7	15,286.45
Escuela/Colegio	1	2.6	3,648.00
TOTAL	39	100.0	2,690,498.69

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2010 (agosto)

	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006	7	2.6	...
2007	56	20.4	1,162,188.01
2008	58	21.2	1,165,958.76
2009	71	25.9	3,177,387.81
2010	82	29.9	4,936,364.00
TOTAL	274	100.0	10,441,898.58

FUENTE: ACODECO