

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



Junio, 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-May-10	152	8,607,793.89

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-May-10	85	3,454,101.75

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2010

MOTIVOS	QUEJAS	% de QUEJAS	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	45	29.6	2,466,465.62
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	30	19.7	1,109,686.83
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	26	17.1	1,487,946.85
VICIOS OCULTOS	21	13.8	1,756,963.32
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	6	3.9	27,671.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	4	2.6	204,779.19
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	2.6	1,136,427.84
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	2.6	143,064.03
COBRO INDEBIDO	3	2.0	227,241.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	2	1.3	4,774.00
VENTA ENGAÑOSA	2	1.3	6,298.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	1.3	24,289.28
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	2	1.3	9,543.39
CUSTODIA DE BIENES	1	0.7	2,643.00
TOTAL	152	100.0	8,607,793.89

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 - Mayo 2010

RESULTADOS**	No. de EXPEDIENTES	% de EXPEDIENTES	MONTO (B/.)
ABANDONO	49	57.6	2,108,379.78
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	29	34.1	1,072,731.17
SENTENCIA A FAVOR	7	8.2	272,990.80
ACUERDO JUDICIAL	0	0.0	0.00
DESESTIMIENTO / DEVOLUCIÓN	0	0.0	0.00
TOTAL	85	100.0	3,454,101.75

NOTA: Cuadro de resultados elaborado 03-06-10. Datos hasta el 31 de mayo 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 - Mayo 2010

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	23.5	538,699.00
VICIOS OCULTOS	7	20.6	234,780.00
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	6	17.6	340,595.75
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	6	17.6	359,591.53
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
TOTAL	34	100.0	1,761,489.68

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - Mayo 2010

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	MONTO (B/.)
INMOBILIARIAS	19	55.9	1,442,334.68
AGENCIA DE AUTOS	7	20.6	158,500.00
VENTAS DE AUTOS USADOS	6	17.6	41,740.00
CURSOS DE INGLES	1	2.9	3,915.00
REMODELACION	1	2.9	115,000.00
TOTAL	34	100.0	1,761,489.68

FUENTE: ACODECO