

REPORTE ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS
Departamento de Defensoría de Oficio
Enero 2011



Febrero, 2011

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

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

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-Dic-10	413	21,798,375.53
Ene-11	39	1,749,398.57

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

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

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	6,785,704.84
Ene-Dic-10	153	6,147,830.18
Ene-11	9	182,823.15

* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

Ene-11

MOTIVOS	No. de Quejas	% de Quejas	Valor Promedio de Quejas	Valor (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	11	28.2	50,214.4	552,358.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	8	20.5	70,103.8	560,830.37
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	7	17.9	43,530.8	304,715.74
ACLARACIÓN DE CONTRATO	4	10.3	56,917.5	227,670.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	7.7	14,989.2	44,967.63
VENTA ENGAÑOSA	2	5.1	11,497.5	22,995.00
VICIOS OCULTOS	2	5.1	16,090.5	32,181.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	2.6	3,679.9	3,679.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	2.6	0.0	0.00
TOTALES	39	100.0	44,856.4	1,749,398.57

Fuente: ACODECO

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

Ene-11

RESULTADOS**	No. Quejas	% de Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
Acuerdo Extrajudicial	6	66.7	19,756.03	118,536.15
Desistimiento/Devolución	1	11.1	0.00	3,500.00
Sentencia Favorable	2	22.2	30,393.50	60,787.00
Acuerdo Judicial	0	0.0	0.00	0.00
TOTALES	9	100.0	20,313.7	182,823.15

**** incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10; pero cerradas en el 2011, 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**

Ene-11

MOTIVOS	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	3	50.0	179,427.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	2	33.3	52,958.84
VICIOS OCULTOS	1	16.7	9,345.00
TOTAL	6	100.0	241,730.94

FUENTE: ACODECO

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

Período: Enero - 2011

ACTIVIDADES	DEMANDAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	PORCENTAJE (%)	VALOR (B/.)
AGENCIA DE AUTOS	3	50.0	40,977.15
BIENES Y RAICES	3	50.0	200,753.79
TOTAL	6	100.0	241,730.94

FUENTE: ACODECO

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

AÑO: 2006 - 2011 (enero)

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.8	
2007	56	14.2	1,162,188.01
2008	58	14.7	1,165,958.76
2009	71	18.0	3,177,387.81
2010	197	49.9	11,574,589.66
2011	6	1.5	241,730.94
TOTAL	395	100.0	17,321,855.18

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

FUENTE: ACODECO