

**REPORTE ESTADÍSTICO**  
**QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS**  
**Departamento de Defensoría de Oficio**  
**Febrero 2011**



**Marzo, 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-Feb-11	54	2,467,255.03

### 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-Feb-11	9	182,823.15

\* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Febrero 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	14	25.9	40,539.4	567,551.90
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	13	24.1	70,244.5	913,178.31
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	16.7	41,781.8	376,036.17
ACLARACIÓN DE CONTRATO	6	11.1	60,528.3	363,170.00
VICIOS OCULTOS	4	7.4	28,560.3	114,241.09
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	3	5.6	14,989.2	44,967.63
VENTA ENGAÑOSA	2	3.7	11,497.5	22,995.00
ANULACIÓN DE CONTRATOS	1	1.9	61,435.0	61,435.00
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	1	1.9	3,679.9	3,679.93
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	1.9	0.0	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>54</b>	<b>100.0</b>	<b>45,689.9</b>	<b>2,467,255.03</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**Período: Enero-Febrero 2011**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
Acuerdo Extrajudicial	6	66.7	19,756.03	118,536.15
Sentencia Favorable	2	22.2	30,393.50	60,787.00
Desistimiento/Devolución	1	11.1	3,500.00	3,500.00
Acuerdo Judicial	0	0.0	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>9</b>	<b>100.0</b>	<b>20,313.68</b>	<b>182,823.15</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 04-03-11. Datos hasta el 28 de Febrero 2011.**

**\*\* 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**

**Períod: Enero - Febrero 2011**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	7	50.0	226,942.10
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	3	21.4	71,730.08
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	2	14.3	215,950.00
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	1	7.1	29,500.00
VICIOS OCULTOS	1	7.1	9,345.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	<b>553,467.18</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Febrero 2011**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
VENTA DE AUTOS USADOS	4	28.6	23,955.00
BIENES Y RAICES	4	28.6	219,525.03
AGENCIA DE AUTOS	3	21.4	40,977.15
INMOBILIARIAS	1	7.1	210,000.00
PINTURAS	1	7.1	29,500.00
UNIVERSIDAD	1	7.1	29,510.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	<b>553,467.18</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2011 (enero-febrero)**

<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>(%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>2006*</b>	7	1.7	
<b>2007</b>	56	13.9	1,162,188.01
<b>2008</b>	58	14.4	1,165,958.76
<b>2009</b>	71	17.6	3,177,387.81
<b>2010</b>	197	48.9	11,574,589.66
<b>2011</b>	14	3.5	553,467.18
<b>TOTAL</b>	<b>403</b>	<b>100.0</b>	<b>17,633,591.42</b>

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

**FUENTE: ACODECO**