

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



Octubre, 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-Sept-10	342	19,562,821.55

### 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	6,785,704.84
Ene-Sept-10	135	5,144,773.25

\* Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Septiembre 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% de QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	87	25.4	4,454,551.57
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	83	24.3	4,184,379.22
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	62	18.1	4,382,422.69
VICIOS OCULTOS	33	9.6	2,606,782.82
ACLARACIÓN DE CONTRATO	18	5.3	2,228,742.77
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	13	3.8	398,501.48
CLÁUSULAS ABUSIVAS	9	2.6	597,588.70
ANULACIÓN DE CONTRATOS	8	2.3	234,953.82
COBRO INDEBIDO	5	1.5	92,671.54
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	4	1.2	11,028.75
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	4	1.2	74,843.39
ANÁLISIS FINANCIERO/ACLARACIÓN DE CUENTAS	3	0.9	2,760.00
VENTA ENGAÑOSA	3	0.9	24,850.00
CUSTODIA DE BIENES	3	0.9	37,561.52
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	3	0.9	161,249.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	2	0.6	24,289.28
ABONOS RETENIDOS	1	0.3	39,950.00
RESENDIR CONTRATO	1	0.3	5,695.00
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>100.0</b>	<b>19,562,821.55</b>

*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 - Septiembre 2010**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. de EXPEDIENTES</b>	<b>% de EXPEDIENTES</b>	<b>MONTO (B./)</b>
ACUERDO EXTRAJUDICIAL	66	48.9	2,571,016.02
SENTENCIA A FAVOR	14	10.4	372,606.80
DESITIMIENTO/DEVOLUCIÓN	5	3.7	82,920.65
ACUERDO JUDICIAL	1	0.7	9,850.00
ABANDONO	49	36.3	2,108,379.78
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100.0</b>	<b>5,144,773.25</b>

*NOTA: Cuadro de resultados elaborado 05-10-10. Datos hasta el 30 de Septiembre 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 - Septiembre 2010**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	40	50.6	1,995,050.05
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	12	15.2	1,298,483.50
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	9	11.4	647,544.00
VICIOS OCULTOS	7	8.9	274,720.52
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN	5	6.3	305,449.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	4	5.1	386,400.00
MERCANCIA DEFECTUOSA	1	1.3	18,000.00
ACLARACIÓN DE CONTRATO	1	1.3	313,764.00
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>	<b>5,239,411.07</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Septiembre 2010**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Inmobiliarias	36	45.6	3,254,068.62
Bienes y Raices	18	22.8	1,524,967.48
Agencia de autos	13	16.5	282,370.52
Venta de Autos Usados	7	8.9	45,156.45
Hoteles o Planes Vacacionales	1	1.3	5,700.00
Repuestos y Reparaciones (No autos)	1	1.3	2,545.00
Escuela/Colegio	1	1.3	3,648.00
Universidad	1	1.3	5,955.00
Remodelación	1	1.3	115,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>	<b>5,239,411.07</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**AÑO: 2006 - 2010 (septiembre)**

	<b>DEMANDAS PRESENTADAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>(%)</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
<b>2006</b>	7	2.0	...
<b>2007</b>	56	15.9	1,162,188.01
<b>2008</b>	58	16.4	1,165,958.76
<b>2009</b>	71	20.1	3,177,387.81
<b>2010</b>	161	45.6	10,175,775.07
<b>TOTAL</b>	<b>353</b>	<b>100.0</b>	<b>15,681,309.65</b>

**FUENTE: ACODECO**