

**REPORTE ESTADÍSTICO  
QUEJAS RECIBIDAS Y RESUELTAS  
Departamento de Defensoría de Oficio  
Febrero 2012**



**Marzo, 2012**

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

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

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 ®	335	14,597,162.30
Ene-Dic-10 ®	416	21,910,029.53
Ene-Dic-11®	395	19,594,989.54
Ene-Feb-12	27	699,284.57

® Datos revisados.

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

Periodo: 2006-07-08-09-10-11-12

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-Dic-11	100	5,263,699.23
Ene-Feb-12	14	1,158,100.00

® Datos revisados.

FUENTE: ACODECO

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

**Período: Enero - Febrero 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>No. de Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio de Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	12	44.4	24,092.0	289,103.65
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	9	33.3	17,089.0	153,800.92
ACLARACIÓN DE CONTRATO	2	7.4	82,490.0	164,980.00
VICIOS OCULTOS	2	7.4	39,450.0	78,900.00
COBRO INDEBIDO	2	7.4	6,250.0	12,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>27</b>	<b>100.0</b>	<b>25,899.4</b>	<b>699,284.57</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 2012**

<b>RESULTADOS**</b>	<b>No. Quejas</b>	<b>% de Quejas</b>	<b>Valor Promedio Quejas</b>	<b>Valor (B/.)</b>
Fallo A Favor	5	35.7	143,620.00	718,100.00
Acuerdo Judicial	5	35.7	42,190.00	210,950.00
Acuerdo Extrajudicial	3	21.4	76,350.00	229,050.00
Desistimiento	1	7.1	0.00	0.00
<b>TOTALES</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	<b>82,721.43</b>	<b>1,158,100.00</b>

**NOTA: Cuadro de resultados elaborado 07-03-12. Datos hasta el 29 de Febrero 2012.**

**\*\* incluyen expedientes que fueron recibidas de la Autoridad 2006 ,07,08-09-10-11; pero cerradas en el 2012, 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 2012**

<b>MOTIVOS</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	6	37.5	345,153.20
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	4	25.0	329,437.89
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	2	12.5	29,000.00
CLÁUSULAS ABUSIVAS	1	6.3	58,334.00
DEVOLUCIÓN DE ABONO-DINERO	1	6.3	3,980.40
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	1	6.3	6,700.00
VICIOS OCULTOS	1	6.3	166,448.70
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	<b>939,054.19</b>

**FUENTE: ACODECO**

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

**Período: Enero - Febrero 2012**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEMANDAS</b>		
	<b>CANTIDAD DE DEMANDAS</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>VALOR (B/.)</b>
INMOBILIARIAS	8	50.0	812,081.99
AGENCIA DE AUTOS	4	25.0	79,598.20
VENTAS DE AUTOS USADOS	2	12.5	11,674.00
HOTELES O PLANES VACACIONALES	1	6.3	6,700.00
INDUSTRIAL	1	6.3	29,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	<b>939,054.19</b>

**FUENTE: ACODECO**



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

**AÑO: 2006 - 2012(febrero)**

AÑOS	DEMANDAS PRESENTADAS		
	CANTIDAD DE DEMANDAS	(%)	MONTO (B/.)
2006*	7	1.4	...
2007	56	11.1	1,162,188.01
2008	58	11.5	1,165,958.76
2009	71	14.1	3,177,387.81
2010	197	39.2	11,574,589.66
2011	98	19.5	4,265,056.02
2012	16	3.2	939,054.19
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>	<b>96.8</b>	<b>22,284,234.45</b>

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

FUENTE: ACODECO

