

Cláusulas abusivas principal motivo de quejas

De 609 quejas presentadas por consumidores, en el primer semestre del año, ante el Departamento de Conciliación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), 249 fueron por cláusulas abusivas.

El administrador general de la ACODECO, Oscar García Cardoze, destacó que esta institución brinda orientación gratuita para los consumidores, permitiendo que antes de firmar algún contrato se pueda determinar si el agente económico está presentando algún tipo de cláusula abusiva o que se estén vulnerando las normas de protección al consumidor, evitando así que los interesados se vean inmersos en algún proceso contrario a sus aspiraciones.

Este tipo de quejas representan el 40.9 % del total de los reclamos presentados, y sobrepasan los 20 millones de balboas. Las cláusulas abusivas son aquellas estipulaciones contractuales que no han sido negociadas individualmente por el consumidor y que, en contra de la buena fe, causan en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan de un contrato.

Otros de los motivos, por orden descendente, de las quejas presentadas por los consumidores, fueron incumplimiento de garantía (136); incumplimiento de contrato (70); Falta de información comercial (48); devolución de abono (21); cobro indebido (19) y vicio oculto (18), entre otros. (Ver cuadro).

La actividad inmobiliaria, con 315 caso, agencias de autos (93), hoteles o planes vacacionales (82) y venta de autos usados (45), son entre otras las actividades con mayores reclamos. En total las 609 quejas presentadas en el primer semestre del 2017 fueron por una cuantía total de B/.30,220,696.42.

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2017

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.) | MONTO (B./.) |
|--------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------------------------|----------------------|
| Claúsula abusiva | 249 | 40.9 | 82,403.18 | 20,518,391.35 |
| Incumplimiento de garantía | 136 | 22.3 | 24,101.37 | 3,277,786.07 |
| Incumplimiento de contrato | 70 | 11.5 | 47,475.91 | 3,323,313.71 |
| Falta de información comercial | 48 | 7.9 | 26,952.69 | 1,293,729.34 |
| Devolución de dinero/abono | 21 | 3.4 | 15,671.78 | 329,107.43 |
| Cobro indebido | 19 | 3.1 | 17,582.08 | 334,059.58 |
| Vicio oculto | 18 | 3.0 | 25,150.11 | 452,701.97 |
| Incumplimiento de servicio | 17 | 2.8 | 6,676.74 | 113,504.55 |
| Aclaración de contrato | 15 | 2.5 | 13,304.53 | 199,568.00 |
| Custodia de bien | 4 | 0.7 | 3,858.92 | 15,435.67 |
| Resolución contrato | 4 | 0.7 | 10,671.00 | 42,684.00 |
| Anulación de contrato | 3 | 0.5 | 9,633.33 | 28,900.00 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 0.2 | 193,446.25 | 193,446.25 |
| Mercancía defectuosa | 1 | 0.2 | 11,971.00 | 11,971.00 |
| Abono retenido | 1 | 0.2 | 3,000.00 | 3,000.00 |
| Vicios en la construcción/ruinógenos | 1 | 0.2 | 80,000.00 | 80,000.00 |
| Resindir contrato | 1 | 0.2 | 3,097.50 | 3,097.50 |
| TOTAL | 609 | 100.0 | 49,623.48 | 30,220,696.42 |

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO