

Consolidado de quejas recibidas según motivos en el Departamento de Conciliación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), durante los meses de enero a abril de 2017.

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2017**

**Los datos se actualizan el 20 de junio de 2017**

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	150	39.0	81,241.80	12,186,270.41
Incumplimiento de garantía	88	22.9	23,680.39	2,083,874.14
Incumplimiento de contrato	49	12.7	52,544.46	2,574,678.58
Falta de información comercial	30	7.8	30,003.04	900,091.19
Devolución de dinero/abono	15	3.9	9,850.23	147,753.43
Incumplimiento de servicio	13	3.4	5,847.52	76,017.78
Vicio oculto	13	3.4	25,556.33	332,232.33
Aclaración de contrato	11	2.9	17,402.27	191,425.00
Cobro indebido	6	1.6	43,938.97	263,633.81
Anulación de contrato	2	0.5	8,700.00	17,400.00
Custodia de bien	2	0.5	3,509.97	7,019.94
Resolución contrato	2	0.5	1,680.00	3,360.00
Veracidad de la publicidad	1	0.3	193,446.25	193,446.25
Mercancía defectuosa	1	0.3	11,971.00	11,971.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.3	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.3	3,097.50	3,097.50
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>	<b>49,538.37</b>	<b>19,072,271.36</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**