

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 diciembre de 2016.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	276	22.7	62,684.50	17,300,921.82
Incumplimiento de garantía	262	21.5	23,201.26	6,078,729.12
Incumplimiento de contrato	197	16.2	55,002.03	10,835,399.75
Falta de información comercial	150	12.3	23,209.08	3,481,361.63
Vicio oculto	77	6.3	41,926.86	3,228,367.93
Cobro indebido	72	5.9	10,575.94	761,467.87
Devolución de dinero/abono	51	4.2	7,987.12	407,343.23
Aclaración de contrato	42	3.5	43,423.81	1,823,800.02
Incumplimiento de servicio	38	3.1	13,334.75	506,720.59
Veracidad de la publicidad	13	1.1	43,845.62	569,993.00
Resolución contrato	13	1.1	14,683.29	190,882.80
Anulación de contrato	10	0.8	7,826.18	78,261.84
Custodia de bien	4	0.3	5,823.01	23,292.04
Venta engañosa	3	0.2	38,981.67	116,945.00
Resindir contrato	3	0.2	3,003.33	9,010.00
Mercancía defectuosa	2	0.2	12,371.43	24,742.85
Abono retenido	2	0.2	4,650.00	9,300.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	27,734.17	27,734.17
TOTAL	1,216	100.0	37,396.61	45,474,273.66

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO