

Consolidado de quejas recibidas en el Departamento de Conciliación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), durante el mes de enero de 2017.

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - 2017**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Claúsula abusiva	40	38.1	104,764.56	4,190,582.31
Incumplimiento de garantía	29	27.6	17,291.75	501,460.89
Incumplimiento de contrato	10	9.5	43,150.58	431,505.80
Falta de información comercial	6	5.7	20,517.70	123,106.19
Vicio oculto	5	4.8	25,664.40	128,322.00
Devolución de dinero/abono	5	4.8	5,963.39	29,816.97
Aclaración de contrato	4	3.8	1,972.25	7,889.00
Incumplimiento de servicio	2	1.9	2,950.82	5,901.63
Cobro indebido	1	1.0	6,250.00	6,250.00
Anulación de contrato	1	1.0	15,000.00	15,000.00
Mercancía defectuosa	1	1.0	11,971.00	11,971.00
Resolución contrato	1	1.0	1,910.00	1,910.00
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>	<b>51,940.15</b>	<b>5,453,715.79</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**