

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 febrero de 2017.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2017

Los datos se actualizan el 20 de abril de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	67	36.0	86,216.66	5,776,516.32
Incumplimiento de garantía	48	25.8	17,407.30	835,550.54
Incumplimiento de contrato	19	10.2	51,551.94	979,486.80
Falta de información comercial	16	8.6	21,070.16	337,122.56
Vicio oculto	9	4.8	24,163.04	217,467.33
Devolución de dinero/abono	8	4.3	3,979.07	31,832.57
Aclaración de contrato	8	4.3	8,018.63	64,149.00
Incumplimiento de servicio	3	1.6	3,300.54	9,901.63
Custodia de bien	2	1.1	3,509.97	7,019.94
Cobro indebido	1	0.5	6,250.00	6,250.00
Anulación de contrato	1	0.5	15,000.00	15,000.00
Mercancía defectuosa	1	0.5	11,971.00	11,971.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.5	80,000.00	80,000.00
Resolución contrato	1	0.5	1,910.00	1,910.00
Resindir contrato	1	0.5	3,097.50	3,097.50
TOTAL	186	100.0	45,039.11	8,377,275.19

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO