

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 julio de 2017.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - JULIO 2017

Los datos se actualizan el 20 de septiembre de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Claúsula abusiva	293	41.3	82,157.86	24,072,253.58
Incumplimiento de garantía	158	22.3	25,045.50	3,957,188.46
Incumplimiento de contrato	77	10.8	63,687.14	4,903,909.71
Falta de información comercial	56	7.9	26,193.25	1,466,822.18
Devolución de dinero/abono	24	3.4	14,090.65	338,175.68
Incumplimiento de servicio	23	3.2	6,341.20	145,847.66
Cobro indebido	22	3.1	15,796.83	347,530.23
Vicio oculto	22	3.1	33,838.00	744,435.97
Aclaración de contrato	16	2.3	12,744.88	203,918.00
Custodia de bien	5	0.7	12,397.13	61,985.67
Anulación de contrato	4	0.6	7,745.00	30,980.00
Resolución contrato	4	0.6	10,671.00	42,684.00
Veracidad de la publicidad	2	0.3	105,198.13	210,396.25
Mercancía defectuosa	1	0.1	11,971.00	11,971.00
Abono retenido	1	0.1	3,000.00	3,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.1	3,097.50	3,097.50
TOTAL	710	100.0	51,583.37	36,624,195.89

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO