

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 junio de 2017.

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2017**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Claúsula abusiva	249	40.9	82,403.18	20,518,391.35
Incumplimiento de garantía	136	22.3	24,101.37	3,277,786.07
Incumplimiento de contrato	70	11.5	47,475.91	3,323,313.71
Falta de información comercial	48	7.9	26,952.69	1,293,729.34
Devolución de dinero/abono	21	3.4	15,671.78	329,107.43
Cobro indebido	19	3.1	17,582.08	334,059.58
Vicio oculto	18	3.0	25,150.11	452,701.97
Incumplimiento de servicio	17	2.8	6,676.74	113,504.55
Aclaración de contrato	15	2.5	13,304.53	199,568.00
Custodia de bien	4	0.7	3,858.92	15,435.67
Resolución contrato	4	0.7	10,671.00	42,684.00
Anulación de contrato	3	0.5	9,633.33	28,900.00
Veracidad de la publicidad	1	0.2	193,446.25	193,446.25
Mercancía defectuosa	1	0.2	11,971.00	11,971.00
Abono retenido	1	0.2	3,000.00	3,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.2	3,097.50	3,097.50
<b>TOTAL</b>	<b>609</b>	<b>100.0</b>	<b>49,623.48</b>	<b>30,220,696.42</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**