

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 marzo de 2017.

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2017

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	118	39.3	81,803.58	9,652,822.14
Incumplimiento de garantía	68	22.7	20,367.97	1,385,021.64
Incumplimiento de contrato	40	13.3	41,616.52	1,664,660.83
Falta de información comercial	22	7.3	24,279.96	534,159.08
Vicio oculto	12	4.0	26,519.36	318,232.33
Aclaración de contrato	11	3.7	17,402.27	191,425.00
Devolución de dinero/abono	10	3.3	5,705.66	57,056.57
Incumplimiento de servicio	8	2.7	4,749.75	37,998.00
Cobro indebido	3	1.0	70,853.33	212,560.00
Custodia de bien	2	0.7	3,509.97	7,019.94
Anulación de contrato	1	0.3	15,000.00	15,000.00
Veracidad de la publicidad	1	0.3	193,446.25	193,446.25
Mercancía defectuosa	1	0.3	11,971.00	11,971.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.3	80,000.00	80,000.00
Resolución contrato	1	0.3	1,910.00	1,910.00
Rescindir contrato	1	0.3	3,097.50	3,097.50
TOTAL	300	100.0	47,887.93	14,366,380.28

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO