

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 mayo de 2017.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - MAYO 2017

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	208	41.2	79,417.77	16,518,896.24
Incumplimiento de garantía	110	21.8	23,855.73	2,624,129.77
Incumplimiento de contrato	58	11.5	50,501.63	2,929,094.70
Falta de información comercial	42	8.3	26,169.63	1,099,124.45
Incumplimiento de servicio	16	3.2	6,840.65	109,450.46
Vicio oculto	16	3.2	26,382.62	422,121.97
Devolución de dinero/abono	16	3.2	15,616.09	249,857.43
Aclaración de contrato	15	3.0	13,304.53	199,568.00
Cobro indebido	13	2.6	22,802.66	296,434.53
Anulación de contrato	3	0.6	9,633.33	28,900.00
Custodia de bien	2	0.4	3,509.97	7,019.94
Resolución contrato	2	0.4	1,680.00	3,360.00
Veracidad de la publicidad	1	0.2	193,446.25	193,446.25
Mercancía defectuosa	1	0.2	11,971.00	11,971.00
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
TOTAL	505	100.0	49,062.32	24,776,472.24

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO