

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 noviembre de 2016.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	240	21.5	22,741.74	5,458,017.53
Claúsula abusiva	239	21.4	59,434.73	14,204,900.17
Incumplimiento de contrato	185	16.6	56,291.59	10,413,943.75
Falta de información comercial	140	12.6	23,654.16	3,311,582.63
Cobro indebido	71	6.4	10,652.72	756,342.87
Vicio oculto	71	6.4	42,719.09	3,033,055.19
Devolución de dinero/abono	50	4.5	8,066.86	403,343.23
Aclaración de contrato	39	3.5	46,627.26	1,818,463.02
Incumplimiento de servicio	35	3.1	13,935.20	487,731.84
Veracidad de la publicidad	12	1.1	38,457.75	461,493.00
Resolución contrato	11	1.0	15,182.98	167,012.80
Anulación de contrato	7	0.6	9,708.83	67,961.84
Custodia de bien	4	0.4	5,823.01	23,292.04
Venta engañosa	3	0.3	38,981.67	116,945.00
Resindir contrato	3	0.3	3,003.33	9,010.00
Mercancía defectuosa	2	0.2	12,371.43	24,742.85
Abono retenido	2	0.2	4,650.00	9,300.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	27,734.17	27,734.17
TOTAL	1,115	100.0	36,587.33	40,794,871.93

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO