

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 octubre de 2016.

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de diciembre de 2016**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	222	21.7	22,310.88	4,953,014.35
Claúsula abusiva	212	20.7	57,526.42	12,195,601.45
Incumplimiento de contrato	172	16.8	58,722.04	10,100,191.55
Falta de información comercial	128	12.5	23,362.06	2,990,343.84
Cobro indebido	66	6.5	10,760.09	710,165.70
Vicio oculto	61	6.0	47,403.55	2,891,616.51
Devolución de dinero/abono	49	4.8	7,864.15	385,343.23
Aclaración de contrato	38	3.7	47,687.18	1,812,113.02
Incumplimiento de servicio	32	3.1	14,858.09	475,458.84
Veracidad de la publicidad	12	1.2	38,457.75	461,493.00
Resolución contrato	10	1.0	10,497.20	104,972.00
Anulación de contrato	7	0.7	9,708.83	67,961.84
Venta engañosa	3	0.3	38,981.67	116,945.00
Custodia de bien	3	0.3	6,532.80	19,598.40
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
<b>TOTAL</b>	<b>1,023</b>	<b>100.0</b>	<b>36,515.74</b>	<b>37,355,605.75</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: ACODECO**