

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 septiembre de 2017.

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

NACIONAL

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017

Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	396	42.7	82,579.51	32,701,487.11
Incumplimiento de garantía	194	20.9	23,320.19	4,524,115.99
Incumplimiento de contrato	101	10.9	65,270.66	6,592,336.37
Falta de información comercial	74	8.0	25,502.49	1,887,184.08
Vicio oculto	35	3.8	56,436.36	1,975,272.43
Incumplimiento de servicio	29	3.1	6,964.92	201,982.80
Cobro indebido	26	2.8	14,406.07	374,557.90
Devolución de dinero/abono	24	2.6	14,812.36	355,496.68
Aclaración de contrato	23	2.5	9,382.61	215,800.00
Custodia de bien	7	0.8	12,961.67	90,731.67
Anulación de contrato	5	0.5	6,796.00	33,980.00
Resolución contrato	5	0.5	18,536.80	92,684.00
Veracidad de la publicidad	4	0.4	119,972.81	479,891.25
Mercancía defectuosa	1	0.1	11,971.00	11,971.00
Abono retenido	1	0.1	3,000.00	3,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.1	80,000.00	80,000.00
Resindir contrato	1	0.1	3,097.50	3,097.50
TOTAL	927	100.0	53,531.38	49,623,588.78

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO