

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 abril de 2016.

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

PERÍODO: ENERO - ABRIL 2016

Los datos se actualizan el 20 de junio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	96	27,8	19.621,86	1.883.698,87
Incumplimiento de contrato	79	22,9	62.011,35	4.898.897,03
Claúsula abusiva	35	10,1	10.698,96	374.463,54
Cobro indebido	28	8,1	14.851,87	415.852,37
Falta de información comercial	27	7,8	21.090,11	569.432,88
Devolución de dinero/abono	25	7,2	7.005,11	175.127,74
Vicio oculto	23	6,7	42.372,91	974.576,92
Aclaración de contrato	13	3,8	73.710,48	958.236,25
Incumplimiento de servicio	11	3,2	5.714,39	62.858,28
Veracidad de la publicidad	3	0,9	50.665,00	151.995,00
Resolución contrato	2	0,6	3.975,00	7.950,00
Venta engañosa	1	0,3	3.670,00	3.670,00
Mercancía defectuosa	1	0,3	24.600,00	24.600,00
Custodia de bien	1	0,3	3.500,00	3.500,00
TOTAL	345	100,0	30.448,87	10.504.858,88

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO