

Consolidado de quejas recibidas en el Departamento de Conciliación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), durante los meses de enero a diciembre de 2015.

Cuadro de las Quejas Recibidas en el Departamento de Conciliación, por Motivo

NACIONAL

Período: Enero - Diciembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2016

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	240	24.2	22,747.00	5,459,281.11
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	212	21.4	56,053.54	11,883,351.37
CLÁUSULA ABUSIVA	106	10.7	11,227.30	1,190,094.19
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	100	10.1	6,665.62	666,562.09
VICIO OCULTO	87	8.8	36,490.66	3,174,687.37
ACLARACIÓN DE CONTRATO	67	6.8	20,619.53	1,381,508.64
COBRO INDEBIDO	50	5.1	14,095.89	704,794.55
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	47	4.7	10,459.43	491,593.09
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	43	4.3	36,641.54	1,575,586.40
MERCANCÍA DEFECTUOSA	10	1.0	19,769.59	197,695.85
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	0.9	92,632.32	833,690.92
CUSTODIA DE BIEN	5	0.5	6,282.50	31,412.51
VENTA ENGAÑOSA	3	0.3	30,096.67	90,290.00
VICIOS EN LA CONSTRUCCIÓN/RUINÓGENOS	3	0.3	48,446.08	145,338.25
RESOLUCIÓN CONTRATO	3	0.3	28,166.67	84,500.00
ANULACIÓN DE CONTRATO	2	0.2	21,542.60	43,085.20
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.2	65,904.00	131,807.99
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
TOTALES	990	100.0	28,374.10	28,090,358.03

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO