

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 febrero de 2016.

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

**NACIONAL**

**PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de abril 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	47	29.9	20,358.81	956,864.00
Incumplimiento de contrato	40	25.5	51,600.16	2,064,006.36
Cobro indebido	15	9.6	21,202.20	318,033.00
Claúsula abusiva	15	9.6	6,787.29	101,809.28
Vicio oculto	10	6.4	48,634.24	486,342.36
Aclaración de contrato	8	5.1	84,590.63	676,725.00
Falta de información comercial	7	4.5	35,913.23	251,392.60
Devolución de dinero/abono	6	3.8	17,059.50	102,357.00
Incumplimiento de servicio	5	3.2	8,163.80	40,819.02
Venta engañosa	1	0.6	3,670.00	3,670.00
Veracidad de la publicidad	1	0.6	25,000.00	25,000.00
Mercancía defectuosa	1	0.6	24,600.00	24,600.00
Resolución contrato	1	0.6	6,400.00	6,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100.0</b>	<b>32,216.68</b>	<b>5,058,018.62</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO