

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 junio de 2016.

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE
CONCILIACIÓN
NACIONAL
PERÍODO: ENERO - JUNIO 2016**

Los datos se actualizan el 20 de agosto de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	130	23.0	22,511.60	2,926,507.65
Incumplimiento de contrato	122	21.6	58,378.94	7,122,231.08
Cláusula abusiva	61	10.6	12,784.74	779,868.84
Falta de información comercial	60	10.6	27,634.85	1,658,090.85
Cobro indebido	46	8.2	12,547.44	577,182.12
Vicio oculto	40	7.1	57,341.84	2,293,673.66
Devolución de dinero/abono	40	7.1	7,322.53	292,901.02
Aclaración de contrato	27	4.8	63,907.71	1,725,508.25
Incumplimiento de servicio	21	3.7	8,439.84	177,236.57
Veracidad de la publicidad	5	0.9	46,399.00	231,995.00
Resolución contrato	4	0.7	11,087.50	44,350.00
Anulación de contrato	3	0.5	4,000.00	12,000.00
Venta engañosa	1	0.2	3,670.00	3,670.00
Mercancía defectuosa	1	0.2	24,600.00	24,600.00
Custodia de bien	1	0.2	3,500.00	3,500.00
Abono retenido	1	0.2	8,000.00	8,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	0.2	27,734.17	27,734.17
TOTAL	564	99.8	31,753.63	17,909,049.21

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO