

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 marzo de 2016.

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

PERÍODO: ENERO - MARZO 2016

Los datos se actualizan el 20 de mayo de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	73	29,3	19.297,49	1.408.716,81
Incumplimiento de contrato	54	21,7	57.654,60	3.113.348,48
Claúsula abusiva	27	10,8	9.335,78	252.066,14
Cobro indebido	21	8,4	17.317,42	363.665,77
Vicio oculto	18	7,2	47.095,08	847.711,42
Falta de información comercial	16	6,4	18.484,98	295.759,60
Devolución de dinero/abono	15	6,0	9.220,90	138.313,49
Incumplimiento de servicio	10	4,0	5.975,83	59.758,28
Aclaración de contrato	9	3,6	92.706,25	834.356,25
Veracidad de la publicidad	2	0,8	12.500,00	25.000,00
Resolución contrato	2	0,8	3.975,00	7.950,00
Mercancía defectuosa	1	0,4	24.600,00	24.600,00
Venta engañosa	1	0,4	3.670,00	3.670,00
TOTAL	249	100,0	29.618,14	7.374.916,24

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO