

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 mayo de 2016.

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

Los datos se actualizan el 20 de julio de 2016

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS (B.)	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	108	24,4	20.181,06	2.179.554,68
Incumplimiento de contrato	99	22,4	57.588,86	5.701.296,73
Cláusula abusiva	46	10,0	11.279,03	518.835,54
Falta de información comercial	44	10,0	27.233,21	1.198.261,10
Cobro indebido	36	8,1	13.096,24	471.464,64
Vicio oculto	36	8,1	62.174,63	2.238.286,61
Devolución de dinero/abono	30	6,8	7.358,32	220.749,74
Incumplimiento de servicio	16	3,6	5.430,18	86.882,85
Aclaración de contrato	16	3,6	60.228,39	963.654,25
Veracidad de la publicidad	3	0,7	50.665,00	151.995,00
Resolución contrato	2	0,5	3.975,00	7.950,00
Anulación de contrato	1	0,2	0,00	0,00
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	442	99,5	31.236,28	13.806.435,31

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO