

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 noviembre de 2015.

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

NACIONAL

Período: Enero - Noviembre 2015

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2016

MOTIVOS	No. Quejas	% Quejas	Valor Promedio Quejas	Valor (B/.)
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍA	213	24.4	22,400.80	4,771,369.79
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	187	21.4	58,277.00	10,897,799.87
CLÁUSULA ABUSIVA	98	11.2	11,998.91	1,175,893.39
DEVOLUCIÓN DE DINERO/ABONO	88	10.1	5,743.31	505,411.59
VICIO OCULTO	75	8.6	34,586.00	2,593,950.21
ACLARACIÓN DE CONTRATO	58	6.6	22,183.19	1,286,625.14
COBRO INDEBIDO	43	4.9	14,732.75	633,508.27
INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO	43	4.9	8,763.62	376,835.64
FALTA DE INFORMACIÓN COMERCIAL	33	3.8	38,431.46	1,268,238.28
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	9	1.0	92,632.32	833,690.92
MERCANCÍA DEFECTUOSA	9	1.0	20,553.12	184,978.10
CUSTODIA DE BIEN	5	0.6	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
DAÑO Y PERJUCIO	2	0.2	65,904.00	131,807.99
ANULACIÓN DE CONTRATO	1	0.1	3,085.20	3,085.20
INCUMPLIMIENTO DE FECHA DE ENTREGA	1	0.1	5,078.50	5,078.50
TOTALES	874	100.0	28,626.79	25,019,813.65

Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO