

**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**COCLÉ**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Claúsula abusiva	9	64.3	25,452.80
Incumplimiento de contrato	2	14.3	75,482.80
Vicio oculto	1	7.1	25,000.00
Incumplimiento de servicio	1	7.1	8,301.22
Falta de información comercial	1	7.1	2,470.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	<b>136,706.82</b>

**Fuente: ACODECO**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	4	80.0	20,425.80
Desistimiento	1	20.0	2,500.00
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	<b>100.0</b>	<b>22,925.80</b>

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2016; pero cerradas en el 2017.

**Fuente: ACODECO**