

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

**BOCAS DEL TORO**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	9	39.1	6,749.00
Anulación de contrato	4	17.4	1,548.52
Incumplimiento de servicio	3	13.0	3,276.32
Incumplimiento de garantía	3	13.0	1,609.24
Mercancía defectuosa	2	8.7	325.00
Custodia de bien	1	4.3	1,770.53
Cobro indebido	1	4.3	880.00
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>	<b>16,158.61</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	10	66.7	6,718.16
Acuerdo	5	33.3	4,309.00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100.0</b>	<b>11,027.16</b>

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

**Fuente: ACODECO**