

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

**BOCAS DEL TORO**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2019**

**Última Act. 20/05/19 Próxima 20/06/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Mercancía defectuosa	5	31.3	828.97
Incumplimiento de contrato	4	25.0	7,549.00
Incumplimiento de garantía	3	18.8	306.25
Anulación de contrato	1	6.3	925.20
Custodia de bien	1	6.3	414.05
Cobro indebido	1	6.3	100.00
Falta de información	1	6.3	50.00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>	<b>10,173.47</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 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	9	69.2	2,064.42
Acuerdo	4	30.8	1,375.44
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100.0</b>	<b>3,439.86</b>

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2018; pero cerradas en el 2019.

**Fuente: ACODECO**