

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

**BOCAS DEL TORO**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Mercancía defectuosa	7	30.4	1,142.96
Incumplimiento de contrato	5	21.7	8,039.00
Anulación de contrato	3	13.0	1,239.42
Incumplimiento de garantía	3	13.0	306.25
Incumplimiento de servicio	2	8.7	584.99
Custodia de bien	1	4.3	414.05
Cobro indebido	1	4.3	100.00
Falta de información	1	4.3	50.00
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>	<b>11,876.67</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 - AGOSTO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	16	80.0	3,253.63
Acuerdo	4	20.0	1,375.44
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0</b>	<b>4,629.07</b>

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

**Fuente: ACODECO**