

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

BOCAS DEL TORO

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	24	45.3	13,440.00
Incumplimiento de garantía	8	15.1	2,423.07
Anulación de contrato	6	11.3	2,584.52
Falta de información	5	9.4	946.32
Mercancía defectuosa	4	7.5	181.79
Devolución de dinero	2	3.8	178.00
Cobro indebido	2	3.8	42.07
Aclaración de contrato	1	1.9	1,200.00
Vicio oculto	1	1.9	149.79
TOTAL	53	100.0	21,145.56

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 - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	32	74.4	7,060.12
Acuerdo	10	23.3	2,400.60
Transacción extrajudicial	1	2.3	199.99
TOTAL	43	100.0	9,660.71

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

Fuente: ACODECO