

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

BOCAS DEL TORO

PERÍODO: ENERO - JULIO 2019

Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Mercancía defectuosa | 7 | 33.3 | 1,142.96 |
| Incumplimiento de contrato | 4 | 19.0 | 7,549.00 |
| Anulación de contrato | 3 | 14.3 | 1,239.42 |
| Incumplimiento de garantía | 3 | 14.3 | 306.25 |
| Incumplimiento de servicio | 1 | 4.8 | 514.99 |
| Custodia de bien | 1 | 4.8 | 414.05 |
| Cobro indebido | 1 | 4.8 | 100.00 |
| Falta de información | 1 | 4.8 | 50.00 |
| TOTAL | 21 | 100.0 | 11,316.67 |

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 - JULIO 2019

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Desistimiento | 15 | 78.9 | 3,183.63 |
| Acuerdo | 4 | 21.1 | 1,375.44 |
| TOTAL | 19 | 100.0 | 4,559.07 |

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

Fuente: ACODECO