

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

BOCAS DEL TORO

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017

Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Incumplimiento de contrato | 24 | 48.0 | 13,440.00 |
| Incumplimiento de garantía | 8 | 16.0 | 2,423.07 |
| Falta de información | 5 | 10.0 | 946.32 |
| Anulación de contrato | 4 | 8.0 | 1,805.00 |
| Mercancía defectuosa | 4 | 8.0 | 181.79 |
| Devolución de dinero | 2 | 4.0 | 178.00 |
| Cobro indebido | 2 | 4.0 | 42.07 |
| Vicio oculto | 1 | 2.0 | 149.79 |
| TOTAL | 50 | 100.0 | 19,166.04 |

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 - NOVIEMBRE 2017

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Desistimiento | 31 | 77.5 | 6,910.12 |
| Acuerdo | 8 | 20.0 | 1,621.60 |
| Transacción extrajudicial | 1 | 2.5 | 199.99 |
| TOTAL | 40 | 100.0 | 8,731.71 |

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

Fuente: ACODECO