

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

BOCAS DEL TORO

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	15	31.3	10,476.00
Incumplimiento de garantía	9	18.8	3,029.13
Incumplimiento de servicio	5	10.4	3,513.46
Anulación de contrato	5	10.4	1,800.52
Rescindir contrato	5	10.4	651.00
Mercancía defectuosa	3	6.3	1,725.00
Custodia de bien	2	4.2	1,800.53
Cobro indebido	2	4.2	940.00
Venta engañosa	1	2.1	1,130.00
Devolución de dinero	1	2.1	45.00
TOTAL	48	100.0	25,110.64

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 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	26	74.3	15,895.77
Acuerdo	9	25.7	6,816.00
TOTAL	35	100.0	22,711.77

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

Fuente: ACODECO