

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

**BOCAS DEL TORO**

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2017**

**Última Act. 20/11/17 Próxima 20/12/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	21	45.7	10,474.00
Incumplimiento de garantía	8	17.4	2,423.07
Anulación de contrato	4	8.7	1,805.00
Falta de información	4	8.7	508.32
Mercancía defectuosa	4	8.7	181.79
Devolución de dinero	2	4.3	178.00
Cobro indebido	2	4.3	42.07
Vicio oculto	1	2.2	149.79
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100.0</b>	<b>15,762.04</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 - OCTUBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	29	76.3	6,101.12
Transacción extrajudicial	1	2.6	199.99
Acuerdo	8	21.1	1,621.60
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>7,922.71</b>

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

**Fuente: ACODECO**