

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

**BOCAS DEL TORO**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/10/17 Próxima 20/11/17**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	20	48.8	10,324.00
Incumplimiento de garantía	8	19.5	2,423.07
Falta de información	3	7.3	481.78
Mercancía defectuosa	3	7.3	173.00
Anulación de contrato	2	4.9	996.00
Devolución de dinero	2	4.9	178.00
Cobro indebido	2	4.9	42.07
Vicio oculto	1	2.4	149.79
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>	<b>14,767.71</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 - SEPTIEMBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	25	86.2	5,635.79
Transacción extrajudicial	2	6.9	765.00
Acuerdo	2	6.9	470.00
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>6,870.79</b>

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

**Fuente: ACODECO**