

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

BOCAS DEL TORO

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	13	31.0	10,029.00
Incumplimiento de servicio	5	11.9	3,513.46
Incumplimiento de garantía	5	11.9	1,999.88
Anulación de contrato	5	11.9	1,800.52
Rescindir contrato	5	11.9	651.00
Mercancía defectuosa	3	7.1	1,725.00
Custodia de bien	2	4.8	1,800.53
Cobro indebido	2	4.8	940.00
Venta engañosa	1	2.4	1,130.00
Devolución de dinero	1	2.4	45.00
TOTAL	42	100.0	23,634.39

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 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	21	70.0	12,878.24
Acuerdo	9	30.0	6,816.00
TOTAL	30	100.0	19,694.24

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

Fuente: ACODECO