

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

**COCLÉ**

**PERÍODO: ENERO - ABRIL 2018**

**Última Act. 20/05/18 Próxima 20/06/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	14	45.2	5,719.92
Rescindir contrato	8	25.8	190.28
Incumplimiento de servicio	4	12.9	1,218.08
Falta de información	2	6.5	139.54
Resolución de contrato	1	3.2	3,072.00
Cobro indebido	1	3.2	200.00
Devolución de dinero	1	3.2	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100.0</b>	<b>10,639.82</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 - ABRIL 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	22	88.0	2,654.43
Acuerdo	3	12.0	2,288.00
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	<b>4,942.43</b>

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

**Fuente: ACODECO**