

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

COCLÉ

PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019

Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información	30	30.3	10,989.56
Anulación de contrato	24	24.2	819.11
Incumplimiento de garantía	20	20.2	40,518.57
Rescindir contrato	12	12.1	384.42
Devolución de dinero	4	4.0	6,086.00
Incumplimiento de contrato	2	2.0	2,594.62
Incumplimiento de servicio	2	2.0	2,250.00
Custodia de bien	2	2.0	754.00
Cobro indebido	2	2.0	640.00
Resolución de contrato	1	1.0	4,000.00
TOTAL	99	100.0	69,036.28

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 - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	88	94.6	10,440.57
Acuerdo	4	4.3	1,964.89
Transacción extrajudicial	1	1.1	1,500.00
TOTAL	93	100.0	13,905.46

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO