

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

**COCLÉ**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	50	35.0	49,757.02
Falta de información	34	23.8	1,987.54
Rescindir contrato	28	19.6	780.95
Anulación de contrato	12	8.4	471.61
Incumplimiento de servicio	7	4.9	2,045.65
Cobro indebido	6	4.2	11,690.00
Devolución de dinero	3	2.1	220.55
Vicio oculto	1	0.7	26,158.00
Resolución de contrato	1	0.7	3,072.00
Custodia de bien	1	0.7	1,953.00
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100.0</b>	<b>98,136.32</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 - DICIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	94	91.3	39,568.86
Acuerdo	9	8.7	7,392.54
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>	<b>46,961.40</b>

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

**Fuente: ACODECO**