

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

**COCLÉ**

**PERÍODO: ENERO - JULIO 2019**

**Última Act. 20/08/19 Próxima 20/09/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Falta de información	30	32.3	10,989.56
Anulación de contrato	22	23.7	747.96
Incumplimiento de garantía	17	18.3	38,851.11
Rescindir contrato	12	12.9	384.42
Devolución de dinero	4	4.3	6,086.00
Incumplimiento de servicio	2	2.2	2,250.00
Custodia de bien	2	2.2	754.00
Cobro indebido	2	2.2	640.00
Resolución de contrato	1	1.1	4,000.00
Incumplimiento de contrato	1	1.1	1,350.00
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>	<b>66,053.05</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 - JULIO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	77	93.9	9,558.35
Acuerdo	4	4.9	1,964.89
Transacción extrajudicial	1	1.2	1,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>	<b>13,023.24</b>

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

**Fuente: ACODECO**