

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

**COCLÉ**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2018**

**Última Act. 20/07/18 Próxima 20/08/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Rescindir contrato	21	40.4	555.67
Incumplimiento de garantía	19	36.5	6,780.67
Incumplimiento de servicio	5	9.6	1,473.08
Cobro indebido	3	5.8	4,440.00
Falta de información	2	3.8	139.54
Resolución de contrato	1	1.9	3,072.00
Devolución de dinero	1	1.9	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>	<b>16,560.96</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 - JUNIO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	31	91.2	6,375.67
Acuerdo	3	8.8	2,288.00
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.0</b>	<b>8,663.67</b>

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

**Fuente: ACODECO**