

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

COCLÉ

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2019

Última Act. 20/07/19 Próxima 20/08/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	28	32.9	9,739.56
Anulación de contrato	18	21.2	601.24
Incumplimiento de garantía	15	17.6	38,280.28
Rescindir contrato	12	14.1	384.42
Devolución de dinero	4	4.7	6,086.00
Incumplimiento de servicio	2	2.4	2,250.00
Custodia de bien	2	2.4	754.00
Cobro indebido	2	2.4	640.00
Resolución de contrato	1	1.2	4,000.00
Incumplimiento de contrato	1	1.2	1,350.00
TOTAL	85	100.0	64,085.50

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 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	73	94.8	9,387.19
Acuerdo	4	5.2	1,964.89
TOTAL	77	100.0	11,352.08

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

Fuente: ACODECO