

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

**COCLÉ**

**PERÍODO: ENERO - MARZO 2019**

**Última Act. 20/04/19 Próxima 20/05/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Falta de información	13	29.5	1,861.56
Anulación de contrato	12	27.3	389.19
Incumplimiento de garantía	11	25.0	37,941.33
Rescindir contrato	3	6.8	78.80
Resolución de contrato	1	2.3	4,000.00
Incumplimiento de contrato	1	2.3	1,350.00
Cobro indebido	1	2.3	450.00
Devolución de dinero	1	2.3	100.00
Custodia de bien	1	2.3	50.00
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>	<b>46,220.88</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 - MARZO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	26	96.3	4,932.74
Acuerdo	1	3.7	70.00
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100.0</b>	<b>5,002.74</b>

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

**Fuente: ACODECO**