

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

**COCLÉ**

**PERÍODO: ENERO - MAYO 2018**

**Última Act. 20/06/18 Próxima 20/07/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	17	40.5	6,120.08
Rescindir contrato	15	35.7	371.84
Incumplimiento de servicio	5	11.9	1,473.08
Falta de información	2	4.8	139.54
Resolución de contrato	1	2.4	3,072.00
Cobro indebido	1	2.4	200.00
Devolución de dinero	1	2.4	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100.0</b>	<b>11,476.54</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 - MAYO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	28	90.3	6,281.81
Acuerdo	3	9.7	2,288.00
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100.0</b>	<b>8,569.81</b>

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

**Fuente: ACODECO**