

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

COCLÉ

PERÍODO: ENERO - MAYO 2019

Última Act. 20/06/19 Próxima 20/07/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	24	32.4	3,777.56
Anulación de contrato	14	18.9	462.70
Incumplimiento de garantía	12	16.2	37,966.98
Rescindir contrato	12	16.2	384.42
Devolución de dinero	4	5.4	6,086.00
Incumplimiento de servicio	2	2.7	2,250.00
Custodia de bien	2	2.7	754.00
Cobro indebido	2	2.7	640.00
Resolución de contrato	1	1.4	4,000.00
Incumplimiento de contrato	1	1.4	1,350.00
TOTAL	74	100.0	57,671.66

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 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	57	95.0	7,426.33
Acuerdo	3	5.0	1,114.89
TOTAL	60	100.0	8,541.22

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

Fuente: ACODECO