

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

COCLÉ

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B./.) |
|----------------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Incumplimiento de garantía | 43 | 41.3 | 18,557.13 |
| Rescindir contrato | 39 | 37.5 | 5,905.13 |
| Devolución de dinero | 7 | 6.7 | 2,825.00 |
| Custodia de bien | 5 | 4.8 | 1,340.51 |
| Incumplimiento de contrato | 4 | 3.8 | 409.08 |
| Falta de información | 3 | 2.9 | 513.38 |
| Cobro indebido | 1 | 1.0 | 310.00 |
| Venta engañosa | 1 | 1.0 | 169.00 |
| Nota de crédito | 1 | 1.0 | 37.40 |
| TOTAL | 104 | 100.0 | 30,066.63 |

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 - NOVIEMBRE 2016

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B./.) |
|-------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Desistimiento | 73 | 92.4 | 17,692.57 |
| Acuerdo | 6 | 7.6 | 3,785.12 |
| TOTAL | 79 | 100.0 | 21,477.69 |

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO