

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

**COCLÉ**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	47	34.3	47,706.47
Falta de información	34	24.8	1,987.54
Rescindir contrato	28	20.4	780.95
Anulación de contrato	10	7.3	348.79
Cobro indebido	6	4.4	11,690.00
Incumplimiento de servicio	6	4.4	1,955.65
Devolución de dinero	3	2.2	220.55
Vicio oculto	1	0.7	26,158.00
Resolución de contrato	1	0.7	3,072.00
Custodia de bien	1	0.7	1,953.00
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100.0</b>	<b>95,872.95</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 - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	94	91.3	39,568.86
Acuerdo	9	8.7	7,392.54
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>	<b>46,961.40</b>

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

**Fuente: ACODECO**