

**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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	137	100.0	95,872.95

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

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

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

Fuente: ACODECO