

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

COCLÉ

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018

Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	43	33.1	20,254.55
Falta de información	32	24.6	1,925.54
Rescindir contrato	28	21.5	780.95
Anulación de contrato	9	6.9	316.79
Cobro indebido	6	4.6	11,690.00
Incumplimiento de servicio	6	4.6	1,955.65
Devolución de dinero	3	2.3	220.55
Vicio oculto	1	0.8	26,158.00
Resolución de contrato	1	0.8	3,072.00
Custodia de bien	1	0.8	1,953.00
TOTAL	130	100.0	68,327.03

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 - OCTUBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	70	89.7	37,829.02
Acuerdo	8	10.3	7,008.58
TOTAL	78	100.0	44,837.60

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

Fuente: ACODECO