

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

**COCLÉ**

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

**Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Falta de información	32	28.3	11,053.56
Anulación de contrato	28	24.8	942.09
Incumplimiento de garantía	26	23.0	69,331.24
Rescindir contrato	12	10.6	384.42
Devolución de dinero	4	3.5	6,086.00
Incumplimiento de servicio	3	2.7	2,850.00
Incumplimiento de contrato	2	1.8	2,594.62
Custodia de bien	2	1.8	754.00
Cobro indebido	2	1.8	640.00
Vicio oculto	1	0.9	26,158.00
Resolución de contrato	1	0.9	4,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100.0</b>	<b>124,793.93</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 - OCTUBRE 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	91	94.8	15,260.26
Acuerdo	4	4.2	1,964.89
Transacción extrajudicial	1	1.0	1,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>	<b>18,725.15</b>

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

**Fuente: ACODECO**