

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

**HERRERA**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018**

**Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	35	55.6	19,024.52
Incumplimiento de contrato	12	19.0	2,955.89
Rescindir contrato	8	12.7	242.17
Vicio oculto	2	3.2	17,000.00
Falta de información	2	3.2	241.82
Custodia de bien	1	1.6	641.99
Devolución de dinero	1	1.6	55.50
Incumplimiento de servicio	1	1.6	40.00
Cobro indebido	1	1.6	10.20
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100.0</b>	<b>40,212.09</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 - AGOSTO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	19	65.5	6,548.59
Acuerdo	10	34.5	4,820.96
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100.0</b>	<b>11,369.55</b>

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

**Fuente: ACODECO**