

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

HERRERA

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de febrero de 2017

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 53 | 49.1 | 21,049.73 |
| Cobro indebido | 34 | 31.5 | 8,495.00 |
| Incumplimiento de contrato | 4 | 3.7 | 2,394.00 |
| Venta engañosa | 2 | 1.9 | 308.00 |
| Devolución de dinero | 4 | 3.7 | 1,250.00 |
| Custodia de bien | 2 | 1.9 | 1,042.17 |
| Falta de información | 3 | 2.8 | 1,307.49 |
| Resolución de contrato | 5 | 4.6 | 3,299.90 |
| Rescindir contrato | 1 | 0.9 | 21.38 |
| TOTAL | 108 | 100.0 | 39,167.67 |

Fuente: ACODECO