

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

**HERRERA**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	56	60.9	21,011.00
Incumplimiento de contrato	10	10.9	3,825.00
Falta de información	10	10.9	519.60
Devolución de dinero	5	5.4	2,265.76
Incumplimiento de servicio	3	3.3	950.50
Rescindir contrato	3	3.3	82.15
Daño y perjuicio	1	1.1	1,910.75
Cobro indebido	1	1.1	1,109.36
Vicio oculto	1	1.1	160.48
Venta engañosa	1	1.1	149.00
Resolución de contrato	1	1.1	21.28
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>	<b>32,004.88</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 - DICIEMBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	24	53.3	5,524.17
Acuerdo	21	46.7	7,978.99
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>13,503.16</b>

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

**Fuente: ACODECO**