

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

HERRERA

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 50 | 41.7 | 29,836.64 |
| Rescindir contrato | 35 | 29.2 | 1,126.08 |
| Incumplimiento de contrato | 18 | 15.0 | 13,426.84 |
| Incumplimiento de servicio | 4 | 3.3 | 192.00 |
| Vicio oculto | 3 | 2.5 | 41,995.00 |
| Daño y perjuicio | 3 | 2.5 | 4,043.96 |
| Falta de información | 3 | 2.5 | 291.02 |
| Custodia de bien | 1 | 0.8 | 641.99 |
| Devolución de dinero | 1 | 0.8 | 55.50 |
| Cobro indebido | 1 | 0.8 | 10.20 |
| Veracidad de la publicidad | 1 | 0.8 | 6.24 |
| TOTAL | 120 | 100.0 | 91,625.47 |

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 2018

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Desistimiento | 35 | 70.0 | 38,635.83 |
| Acuerdo | 14 | 28.0 | 7,652.39 |
| Resolución | 1 | 2.0 | 374.48 |
| TOTAL | 50 | 100.0 | 46,662.70 |

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

Fuente: ACODECO