

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

**HERRERA**

**PERÍODO: ENERO - JULIO 2018**

**Última Act. 20/08/18 Próxima 20/09/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	30	54.5	17,576.45
Incumplimiento de contrato	11	20.0	2,500.00
Rescindir contrato	7	12.7	209.69
Vicio oculto	2	3.6	17,000.00
Custodia de bien	1	1.8	641.99
Falta de información	1	1.8	101.82
Devolución de dinero	1	1.8	55.50
Incumplimiento de servicio	1	1.8	40.00
Cobro indebido	1	1.8	10.20
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>	<b>38,135.65</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 - JULIO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	15	62.5	5,542.59
Acuerdo	9	37.5	3,911.47
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>	<b>9,454.06</b>

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

**Fuente: ACODECO**