

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

**HERRERA**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016**

**Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	49	47.1	19,621.65
Cobro indebido	34	32.7	8,495.00
Resolución de contrato	5	4.8	3,299.90
Incumplimiento de contrato	4	3.8	2,394.00
Devolución de dinero	4	3.8	1,250.00
Falta de información	3	2.9	1,307.49
Custodia de bien	2	1.9	1,042.17
Venta engañosa	2	1.9	308.00
Rescindir contrato	1	1.0	21.38
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>	<b>37,739.59</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 - NOVIEMBRE 2016**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimientos	51	63.8	15,466.80
Acuerdos	28	35.0	11,724.85
Resolución/Devolución	1	1.3	481.49
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>	<b>27,673.14</b>

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**