

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

**HERRERA**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	50	43.5	29,836.64
Rescindir contrato	33	28.7	1,064.08
Incumplimiento de contrato	17	14.8	12,217.85
Incumplimiento de servicio	4	3.5	192.00
Vicio oculto	3	2.6	41,995.00
Falta de información	3	2.6	291.02
Daño y perjuicio	2	1.7	2,834.97
Custodia de bien	1	0.9	641.99
Devolución de dinero	1	0.9	55.50
Cobro indebido	1	0.9	10.20
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0</b>	<b>89,139.25</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 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	25	64.1	37,038.60
Acuerdo	13	33.3	7,582.39
Resolución	1	2.6	374.48
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100.0</b>	<b>44,995.47</b>

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

**Fuente: ACODECO**