

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

HERRERA

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	18	31.6	8,631.86
Incumplimiento de contrato	14	24.6	26,463.60
Rescindir contrato	14	24.6	893.00
Falta de información	5	8.8	20,618.10
Resolución de contrato	2	3.5	3,175.00
Vicio oculto	1	1.8	29,500.00
Daño y perjuicio	1	1.8	520.99
Incumplimiento de servicio	1	1.8	500.00
Cobro indebido	1	1.8	130.37
TOTAL	57	100.0	90,432.92

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 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	5	55.6	19,134.52
Acuerdo	4	44.4	10,953.00
TOTAL	9	100.0	30,087.52

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO