

**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**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</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
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>	<b>90,432.92</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 2019**

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

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

**Fuente: ACODECO**