

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

HERRERA

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	15	30.0	7,402.39
Incumplimiento de contrato	13	26.0	25,867.60
Rescindir contrato	13	26.0	861.00
Falta de información	5	10.0	20,618.10
Resolución de contrato	2	4.0	3,175.00
Incumplimiento de servicio	1	2.0	500.00
Cobro indebido	1	2.0	130.37
TOTAL	50	100.0	58,554.46

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 - OCTUBRE 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