

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

**HERRERA**

**PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	39	53.4	20,494.60
Incumplimiento de contrato	12	16.4	2,955.89
Rescindir contrato	12	16.4	387.10
Vicio oculto	3	4.1	41,995.00
Falta de información	3	4.1	291.02
Custodia de bien	1	1.4	641.99
Devolución de dinero	1	1.4	55.50
Incumplimiento de servicio	1	1.4	40.00
Cobro indebido	1	1.4	10.20
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100.0</b>	<b>66,871.30</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 - SEPTIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	20	66.7	7,618.54
Acuerdo	10	33.3	4,820.96
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	<b>12,439.50</b>

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

**Fuente: ACODECO**