

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	24	41.4	12,234.67
Rescindir contrato	12	20.7	6,296.79
Incumplimiento de contrato	9	15.5	11,571.16
Falta de información	8	13.8	4,070.70
Anulación de contrato	2	3.4	406.99
Incumplimiento de servicio	1	1.7	478.22
Daño y perjuicio	1	1.7	104.33
Custodia de bien	1	1.7	15.00
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100.0</b>	<b>35,177.86</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 - DICIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	31	66.0	16,475.64
Acuerdo	16	34.0	4,001.99
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.0</b>	<b>20,477.63</b>

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

**Fuente: ACODECO**