

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

**VERAGUAS**

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
Falta de información	17	29.3	6,113.54
Incumplimiento de contrato	13	22.4	12,908.59
Anulación de contrato	12	20.7	556.22
Incumplimiento de garantía	7	12.1	8,472.08
Incumplimiento de servicio	3	5.2	743.45
Daño y perjuicio	2	3.4	13,589.48
Cobro indebido	2	3.4	793.00
Vicio oculto	1	1.7	900.00
Custodia de bien	1	1.7	210.00
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100.0</b>	<b>44,286.36</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 - AGOSTO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/. )</b>
Desistimiento	32	74.4	11,681.87
Resolución	6	600.0	1,832.36
Acuerdo	4	400.0	5,861.00
Transacción extrajudicial	1	1,000.0	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>2,074.4</b>	<b>20,375.23</b>

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

**Fuente: ACODECO**