

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

BOCAS DEL TORO

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Mercancía defectuosa	8	24.2	1,592.31
Incumplimiento de contrato	6	18.2	11,934.00
Anulación de contrato	6	18.2	2,209.98
Incumplimiento de garantía	5	15.2	814.25
Falta de información	3	9.1	2,070.00
Incumplimiento de servicio	2	6.1	584.99
Rescindir contrato	1	3.0	424.92
Custodia de bien	1	3.0	414.05
Cobro indebido	1	3.0	100.00
TOTAL	33	100.0	20,144.50

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN
RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	24	85.7	6,293.90
Acuerdo	4	14.3	1,375.44
TOTAL	28	100.0	7,669.34

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas