

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

**BOCAS DEL TORO**

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2020**

**Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020**

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>QUEJAS</b> | <b>% QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Incumplimiento de contrato | 6             | 50.0            | 1,450.00           |
| Falta de información       | 2             | 16.7            | 6,449.50           |
| Anulación de contrato      | 2             | 16.7            | 665.84             |
| Incumplimiento de garantía | 2             | 16.7            | 550.00             |
| <b>TOTAL</b>               | <b>12</b>     | <b>100.0</b>    | <b>9,115.34</b>    |

Nota: En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**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 - OCTUBRE 2020**

| <b>RESULTADOS</b>                     | <b>QUEJAS</b> | <b>% QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|---------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Acuerdo en audiencia/Entrega del bien | 3             | 42.9            | 600.00             |
| Desistimiento                         | 2             | 28.6            | 852.56             |
| Desistimiento/Devolución              | 1             | 14.3            | 350.00             |
| Acuerdo/Devolución                    | 1             | 14.3            | 180.00             |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>7</b>      | <b>100.0</b>    | <b>1,982.56</b>    |

Nota: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a octubre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**