

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

COCLÉ

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Falta de información	33	27.3	12,253.56
Anulación de contrato	32	26.4	1,069.73
Incumplimiento de garantía	26	21.5	69,331.24
Rescindir contrato	12	9.9	384.42
Incumplimiento de contrato	4	3.3	18,864.62
Devolución de dinero	4	3.3	6,086.00
Incumplimiento de servicio	4	3.3	3,150.00
Custodia de bien	2	1.7	754.00
Cobro indebido	2	1.7	640.00
Vicio oculto	1	0.8	26,158.00
Resolución de contrato	1	0.8	4,000.00
TOTAL	121	100.0	142,691.57

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	96	94.1	16,917.76
Acuerdo	5	4.9	2,215.89
Transacción extrajudicial	1	1.0	1,500.00
TOTAL	102	100.0	20,633.65

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas