

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

**COCLÉ**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	24	27.0	16,251.45
Resindir contrato	19	21.3	581.42
Falta de información	15	16.9	11,382.50
Anulación de contrato	15	16.9	938.69
Vicio oculto	4	4.5	7,815.51
Incumplimiento de servicio	4	4.5	5,555.00
Resolución de contrato	4	4.5	118.09
Incumplimiento de contrato	3	3.4	2,269.00
Venta engañosa	1	1.1	427.00
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.0</b>	<b>45,338.66</b>

Nota: En los meses de marzo a diciembre 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 - DICIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	24	77.4	2,841.18
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	3	9.7	6,300.00
Desistimiento/Devolución	2	6.5	900.00
Acuerdo/Devolución	1	3.2	96.30
Acuerdo en audiencia/Varios	1	3.2	450.00
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100.0</b>	<b>10,587.48</b>

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

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**