

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

**COCLÉ**

**PERÍODO: ENERO - JULIO 2020**

**Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Anulación de contrato	12	31.6	840.41
Rescindir contrato	12	31.6	373.27
Incumplimiento de garantía	5	13.2	11,723.43
Vicio oculto	3	7.9	4,165.95
Incumplimiento de contrato	2	5.3	1,519.00
Incumplimiento de servicio	2	5.3	440.00
Falta de información	2	5.3	32.00
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100.0</b>	<b>19,094.06</b>

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 - JULIO 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	18	72.0	2,671.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	3	12.0	6,300.00
Desistimiento/Devolución	2	8.0	900.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	4.0	450.00
Acuerdo/Devolución	1	4.0	96.30
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	<b>10,417.30</b>

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

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**