

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

COCLÉ

PERÍODO: ENERO - MAYO 2020

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Anulación de contrato	12	32.4	840.41
Rescindir contrato	12	32.4	373.27
Incumplimiento de garantía	5	13.5	11,723.43
Vicio oculto	3	8.1	4,165.95
Incumplimiento de contrato	2	5.4	1,519.00
Incumplimiento de servicio	2	5.4	440.00
Falta de información	1	2.7	32.00
TOTAL	37	100.0	19,094.06

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 - ABRIL 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Desistimiento	5	62.5	998.31
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	12.5	4,000.00
Desistimiento/Devolución	1	12.5	600.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	12.5	450.00
TOTAL	8	100.0	6,048.31

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

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas