

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

COCLÉ

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Resindir contrato	19	25.0	581.42
Incumplimiento de garantía	18	23.7	15,039.81
Anulación de contrato	15	19.7	938.69
Falta de información	9	11.8	6,232.50
Vicio oculto	4	5.3	7,815.51
Incumplimiento de servicio	4	5.3	5,555.00
Incumplimiento de contrato	3	3.9	2,269.00
Resolución de contrato	3	3.9	98.09
Venta engañosa	1	1.3	427.00
TOTAL	76	100.0	38,957.02

Nota: En los meses de marzo a noviembre 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 - NOVIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	31	100.0	10,587.48

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

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas