

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

HERRERA

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de contrato	8	29.6	4,122.99
Incumplimiento de garantía	8	29.6	1,304.71
Falta de información	4	14.8	2,472.00
Vicio oculto	3	11.1	8,464.23
Daños y perjuicios	2	7.4	1,186.24
Custodia de bien	1	3.7	198.96
Resolución de contrato	1	3.7	32.00
TOTAL	27	100.0	17,781.13

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo/Reemplazo	2	33.3	192.93
Desistimiento/Devolución	1	16.7	74.90
Pendiente constancia desistimiento	1	16.7	550.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	16.7	40.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	16.7	29,500.00
TOTAL	6	100.0	30,357.83

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