

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

**HERRERA**

**PERÍODO: ENERO - JUNIO 2020**

**Última Act. 20/07/2020 Próxima 20/08/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de contrato	4	40.0	2,393.00
Falta de información	3	30.0	1,322.00
Incumplimiento de garantía	2	20.0	126.98
Daño y perjuicio	1	10.0	999.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>	<b>4,840.98</b>

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 - JUNIO 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	33.3	29,500.00
Acuerdo/Reemplazo	1	33.3	106.98
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	33.3	40.00
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100.0</b>	<b>29,646.98</b>

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

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**