

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

HERRERA

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	8	32.0	1,304.71
Incumplimiento de contrato	7	28.0	3,333.00
Falta de información	4	16.0	2,472.00
Vicio oculto	3	12.0	8,464.23
Daño y perjuicio	2	8.0	1,186.24
Custodia de bien	1	4.0	198.96
TOTAL	25	100.0	16,959.14

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./)
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 noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas