

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

**LOS SANTOS**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

**Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	21	52.5	19,671.99
Rescindir contrato	6	15.0	824.08
Incumplimiento de contrato	5	12.5	5,828.75
Incumplimiento de servicio	4	10.0	603.38
Falta de información	3	7.5	3,460.00
Custodia de bien	1	2.5	829.25
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>31,217.45</b>

**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 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	28	84.8	10,928.00
Desestimiento	4	12.1	1,334.99
Resolución	1	3.0	254.93
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>12,517.92</b>

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2018; pero cerradas en el 2019.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**