

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

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (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 |
| TOTAL | 40 | 100.0 | 31,217.45 |

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

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

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas