

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

LOS SANTOS

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

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

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 8 | 50.0 | 2,320.41 |
| Incumplimiento de contrato | 3 | 18.8 | 1,355.00 |
| Resindir contrato | 2 | 12.5 | 6,413.16 |
| Incumplimiento de servicio | 2 | 12.5 | 310.00 |
| Falta de información | 1 | 6.3 | 175.00 |
| TOTAL | 16 | 100.0 | 10,573.57 |

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/.) |
|---|---------------|-----------------|--------------------|
| Desistimiento/Devolución | 5 | 55.6 | 2,160.85 |
| Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero | 2 | 22.2 | 500.00 |
| Acuerdo en audiencia/Reemplazo | 1 | 11.1 | 540.00 |
| Desistimiento | 1 | 11.1 | 135.00 |
| TOTAL | 9 | 100.0 | 3,335.85 |

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