

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

**LOS SANTOS**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020**

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	7	53.8	2,035.41
Incumplimiento de contrato	3	23.1	1,355.00
Resindir contrato	2	15.4	6,413.16
Incumplimiento de servicio	1	7.7	60.00
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100.0</b>	<b>9,863.57</b>

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/.)
Desistimiento/Devolución	4	50.0	1,985.85
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	25.0	500.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	12.5	540.00
Desistimiento	1	12.5	135.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>	<b>3,160.85</b>

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**

**QUEJAS SIN EFECTOS Y RESUELTAS EN CONTRA DE LA PRETENCION DEL CONSUMIDOR**

		#¡DIV/0!	
		#¡DIV/0!	
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

**Fuente: ACODECO**