

**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
TOTAL	13	100.0	9,863.57

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
TOTAL	8	100.0	3,160.85

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