

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

**VERAGUAS**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	27	54.0	8,885.41
Anulación de contrato	8	16.0	577.25
Incumplimiento de contrato	7	14.0	8,885.38
Falta de información	4	8.0	563.00
Vicio oculto	2	4.0	545.68
Daños y perjuicios	1	2.0	22,490.00
Incumplimiento de servicio	1	2.0	2,790.00
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	<b>44,736.72</b>

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**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	42	76.4	8,602.75
Desistimiento/Devolución	10	18.2	3,007.82
Pendiente constancia desistimiento	3	5.5	427.00
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>	<b>12,037.57</b>

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**