

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

**VERAGUAS**

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	25	56.8	8,628.46
Anulación de contrato	8	18.2	577.25
Incumplimiento de contrato	7	15.9	8,885.38
Falta de información	3	6.8	463.00
Incumplimiento de servicio	1	2.3	2,790.00
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>	<b>21,344.09</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**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	42	79.2	8,602.75
Desistimiento/Devolución	8	15.1	2,756.19
Pendiente constancia desistimiento	3	5.7	427.00
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100.0</b>	<b>11,785.94</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**