

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

HERRERA

PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021

Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	14	43.8	6,549.92
Vicio oculto	3	9.4	41,501.98
Falta de información	3	9.4	28,045.00
Daños y perjuicios	2	6.3	584.99
Anulación de contrato	2	6.3	55.58
Resindir contrato	2	6.3	52.68
Venta engañosa	1	3.1	22,469.00
Incumplimiento de contrato	1	3.1	2,400.00
Custodia de bien	1	3.1	264.98
Veracidad de la publicidad	1	3.1	213.95
Mercancía defectuosa	1	3.1	63.00
Incumplimiento de servicio	1	3.1	3.20
TOTAL	32	100.0	102,204.28

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 A JUNIO 2021

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo/Reemplazo	3	33.3	1,397.91
Desistimiento	2	22.2	9,300.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	11.1	4,997.91
Desistimiento/Devolución	1	11.1	1,150.00
Pendiente constancia desistimiento	1	11.1	649.99
Acuerdo/Devolución	1	11.1	52.43
TOTAL	9	100.0	17,548.24

Nota: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2020; pero cerradas en el 2021.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas