

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

**HERRERA**

**PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

**Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	17	45.9	7,310.62
Vicio oculto	4	10.8	22,404.47
Falta de información	3	8.1	14,527.49
Daños y perjuicios	3	8.1	769.99
Anulación de contrato	2	5.4	55.58
Resindir contrato	2	5.4	52.68
Venta engañosa	1	2.7	22,469.00
Incumplimiento de contrato	1	2.7	2,400.00
Custodia de bien	1	2.7	264.98
Veracidad de la publicidad	1	2.7	213.95
Mercancía defectuosa	1	2.7	63.00
Incumplimiento de servicio	1	2.7	3.20
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100.0</b>	<b>70,534.96</b>

**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 JULIO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	16	66.7	26,323.92
Acuerdo/Reemplazo	3	12.5	1,397.91
Desistimiento/Devolución	2	8.3	1,159.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	4.2	4,997.91
Pendiente constancia desistimiento	1	4.2	649.99
Acuerdo/Devolución	1	4.2	52.43
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>	<b>34,581.16</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**