

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

**LOS SANTOS**

**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	13	56.5	6,621.45
Resindir contrato	3	13.0	1,425.72
Custodia de bien	2	8.7	1,751.48
Incumplimiento de servicio	2	8.7	840.00
Incumplimiento de contrato	2	8.7	255.00
Venta engañosa	1	4.3	4,147.85
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>	<b>15,041.50</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	6	37.50	1,524.54
Desistimiento/Devolución	4	25.00	2,630.00
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	3	18.75	1,379.40
Acuerdo/Devolución	2	12.50	769.95
Acuerdo/Reemplazo	1	6.25	192.58
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00</b>	<b>6,496.47</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**