

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

**VERAGUAS**

**PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021**

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

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	19	34.5	2,145.00
Incumplimiento de garantía	18	32.7	43,717.31
Anulación de contrato	6	10.9	1,493.01
Incumplimiento de contrato	5	9.1	3,893.41
Vicio oculto	3	5.5	3,254.38
Cobro indebido	1	1.8	3,024.00
Custodia de bien	1	1.8	2,500.00
Daños y perjuicios	1	1.8	800.00
Devolución de dinero	1	1.8	384.61
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>	<b>61,211.72</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 JUNIO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	21	52.5	6,635.28
Desistimiento/Devolución	17	42.5	7,668.12
Acuerdo/Devolución	1	2.5	100.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	2.5	94.16
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>14,497.56</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**