

## **SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 062-12/2018**

En respuesta, la Dirección Centro de Solución de Controversias informa que, 25 denuncias y 21 gestiones fueron recibidas en contra de ambas sociedades. Los motivos por los cuales se han ingresado las denuncias y las gestiones, han sido los siguientes: Incumplimiento de garantía, incumplimiento de contrato, cobro indebido, no entrega de garantía, incumplimiento de oferta, mora del consumidor, reportes indebidos, incumplimiento en la cobertura de seguros, no entrega de documentos de obligación.

Los resultados de las denuncias fueron los siguientes: 14 denuncias resultas favorablemente, 3 denuncias desistidas, 5 denuncias resultas en conciliación, 2 denuncias remitidas al Tribunal Sancionador y 1 denuncia cerrada por no presentarse el consumidor a ratificar.

De las 2 denuncias enviadas al Tribunal Sancionador, solamente 1 es de tipo sancionatorio, la cual se adjunta a la presente.

**Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias y Presidencia de la Defensoría del Consumidor.**