

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Mercancía defectuosa	58	30.4	23,824.52
Anulación de contrato	39	20.4	8,918.30
Incumplimiento de garantía	20	10.5	11,913.38
Incumplimiento de contrato	18	9.4	16,665.58
Abono retenido	18	9.4	10,618.48
Devolución de dinero	13	6.8	7,459.64
Falta de información	7	3.7	5,787.21
Custodia de bien	5	2.6	2,199.71
Incumplimiento de servicio	4	2.1	3,381.29
Vicio oculto	3	1.6	1,543.74
Nota de crédito	3	1.6	1,508.45
Daño y perjuicio	1	0.5	1,070.00
Cláusula abusiva	1	0.5	250.00
Rescindir contrato	1	0.5	0.00
TOTAL	191	100.0	95,140.30

Fuente: ACODECO

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN
RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS**

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	102	94.4	38,988.27
Acuerdo	6	5.6	2,421.11
TOTAL	108	100.0	41,409.38

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2016; pero cerradas en el 2017.

Fuente: ACODECO