

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	72	42.9	105,550.87
Anulación de contrato	23	13.7	15,115.99
Falta de información	19	11.3	25,433.11
Incumplimiento de contrato	17	10.1	20,965.20
Devolución de dinero	16	9.5	15,219.39
Incumplimiento de servicio	5	3.0	4,888.25
Abono retenido	3	1.8	2,996.66
Custodia de bien	3	1.8	2,965.04
Daño y perjuicio	3	1.8	1,835.94
Cobro indebido	3	1.8	251.00
Vicio oculto	1	0.6	12,781.60
Venta engañosa	1	0.6	1,551.50
Nota de crédito	1	0.6	155.00
Rescindir contrato	1	0.6	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>	<b>209,709.55</b>

**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 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Desistimiento	117	92.1	59,153.60
Resolución	7	5.5	3,883.37
Acuerdo	3	2.4	5,882.50
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>100.0</b>	<b>68,919.47</b>

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

**Fuente: ACODECO**