

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019

Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	82	38.3	148,403.52
Falta de información	42	19.6	41,867.99
Incumplimiento de contrato	34	15.9	63,516.74
Devolución de dinero	20	9.3	25,711.05
Anulación de contrato	15	7.0	3,971.00
Incumplimiento de servicio	10	4.7	4,921.50
Custodia de bien	5	2.3	681.72
Venta engañosa	4	1.9	310.15
Daño y perjuicio	1	0.5	3,800.00
Cláusula abusiva	1	0.5	1,820.00
TOTAL	214	100.0	295,003.67

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 - DICIEMBRE 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	132	91.0	106,323.61
Acuerdo	7	4.8	5,309.99
Resolución	6	4.1	2,524.75
TOTAL	145	100.0	114,158.35

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas