

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	62	38.8	134,186.35
Devolución de dinero	37	23.1	27,005.10
Incumplimiento de contrato	17	10.6	17,819.19
Anulación de contrato	15	9.4	5,431.77
Incumplimiento de servicio	10	6.3	5,049.19
Custodia de bien	8	5.0	2,547.43
Falta de información	7	4.4	11,340.41
Vicio oculto	2	1.3	6,167.67
Venta engañosa	1	0.6	18,990.00
Daños y perjuicios	1	0.6	5,300.00
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100.0</b>	<b>233,837.11</b>

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**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 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Pendiente constancia desistimiento	50	58.1	18,474.22
Desistimiento	30	34.9	16,934.57
Acuerdo en audiencia/Varios	3	3.5	158.62
Acuerdo/Reemplazo	2	2.3	417.31
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	1.2	1,420.00
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>	<b>37,404.72</b>

Nota: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**