

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

PERÍODO: ENERO - MAYO 2020

Última Act. 20/06/2020 Próxima 20/07/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	26	36.6	77,539.80
Incumplimiento de contrato	14	19.7	14,971.19
Devolución de dinero	13	18.3	6,834.63
Anulación de contrato	9	12.7	5,292.68
Falta de información	3	4.2	4,915.00
Custodia de bien	2	2.8	1,523.24
Incumplimiento de servicio	2	2.8	310.00
Daño y perjuicio	1	1.4	5,300.00
Vicio oculto	1	1.4	4,942.80
TOTAL	71	100.0	121,629.34

Nota: En los meses de marzo, abril y mayo 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 - MAYO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	23	85.2	12,572.57
Pendiente constancia desistimiento	2	7.4	3,260.69
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	3.7	1,420.00
Acuerdo en audiencia/Varios	1	3.7	30.00
TOTAL	27	100.0	17,283.26

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

...En los meses de marzo, abril y mayo 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas