

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2016

Los datos se actualizan el 20 de enero de 2017

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Mercancía defectuosa | 74 | 52.9 | 26,872.40 |
| Incumplimiento de contrato | 24 | 17.1 | 8,985.43 |
| Abono retenido | 10 | 7.1 | 5,573.96 |
| Anulación de contrato | 10 | 7.1 | 2,500.00 |
| Incumplimiento de garantía | 7 | 5.0 | 3,121.15 |
| Custodia de bien | 4 | 2.9 | 2,475.64 |
| Incumplimiento de servicio | 2 | 1.4 | 1,688.51 |
| Daño y perjuicio | 2 | 1.4 | 1,203.15 |
| Nota de crédito | 2 | 1.4 | 149.79 |
| Vicio oculto | 1 | 0.7 | 2,475.00 |
| Falta de información | 1 | 0.7 | 1,850.00 |
| Devolución de dinero | 1 | 0.7 | 704.00 |
| Venta engañosa | 1 | 0.7 | 353.09 |
| Resolución de contrato | 1 | 0.7 | 0.00 |
| TOTAL | 140 | 100.0 | 57,952.12 |

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 - NOVIEMBRE 2016

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Desistimiento | 88 | 96.7 | 29,635.64 |
| Acuerdo | 1 | 1.1 | 1,416.65 |
| Resolución | 2 | 2.2 | 1,551.49 |
| TOTAL | 91 | 100.0 | 32,603.78 |

NOTA: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-08 -09-10 -11-12-13-14-15; pero cerradas en el 2016.

Fuente: ACODECO