

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018

Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	66	41.5	103,662.48
Anulación de contrato	23	14.5	15,115.99
Falta de información	19	11.9	25,433.11
Incumplimiento de contrato	15	9.4	16,695.20
Devolución de dinero	15	9.4	14,769.39
Incumplimiento de servicio	5	3.1	4,888.25
Abono retenido	3	1.9	2,996.66
Custodia de bien	3	1.9	2,965.04
Daño y perjuicio	3	1.9	1,835.94
Cobro indebido	3	1.9	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
TOTAL	159	100.0	203,101.16

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 2018**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	110	91.7	54,033.36
Resolución	7	5.8	3,883.37
Acuerdo	3	2.5	5,882.50
TOTAL	120	100.0	63,799.23

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

Fuente: ACODECO