

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	70	37.6	125,917.05
Falta de información	38	20.4	40,537.59
Incumplimiento de contrato	30	16.1	48,442.74
Devolución de dinero	19	10.2	25,611.05
Anulación de contrato	11	5.9	3,971.00
Incumplimiento de servicio	8	4.3	3,285.09
Custodia de bien	5	2.7	681.72
Venta engañosa	3	1.6	260.15
Daño y perjuicio	1	0.5	3,800.00
Cláusula abusiva	1	0.5	1,820.00
TOTAL	186	100.0	254,326.39

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 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	127	91.4	104,850.73
Acuerdo	6	4.3	5,151.88
Resolución	6	4.3	2,524.75
TOTAL	139	100.0	112,527.36

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

Fuente: ACODECO