

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

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2020**

**Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020**

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>QUEJAS</b> | <b>% QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 45            | 38.1            | 113,807.62         |
| Devolución de dinero       | 26            | 22.0            | 16,261.70          |
| Incumplimiento de contrato | 16            | 13.6            | 16,319.19          |
| Anulación de contrato      | 13            | 11.0            | 5,389.45           |
| Falta de información       | 6             | 5.1             | 11,290.65          |
| Custodia de bien           | 5             | 4.2             | 2,210.40           |
| Incumplimiento de servicio | 4             | 3.4             | 2,971.69           |
| Venta engañosa             | 1             | 0.8             | 18,990.00          |
| Daño y perjuicio           | 1             | 0.8             | 5,300.00           |
| Vicio oculto               | 1             | 0.8             | 4,942.80           |
| <b>TOTAL</b>               | <b>118</b>    | <b>100.0</b>    | <b>197,483.50</b>  |

Nota: En los meses de marzo a octubre 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 - OCTUBRE 2020**

| <b>RESULTADOS</b>                  | <b>QUEJAS</b> | <b>% QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b> |
|------------------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Pendiente constancia desistimiento | 36            | 52.9            | 11,318.31          |
| Desistimiento                      | 29            | 42.6            | 16,067.90          |
| Acuerdo en audiencia/Varios        | 2             | 2.9             | 63.62              |
| Acuerdo en audiencia/Reparación    | 1             | 1.5             | 1,420.00           |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>68</b>     | <b>100.0</b>    | <b>28,869.83</b>   |

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

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**