

**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**