

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2018**

**Última Act. 20/09/18 Próxima 20/10/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Incumplimiento de garantía	38	48.1	15,413.50
Resolución de contrato	14	17.7	590.32
Falta de información	11	13.9	5,788.13
Incumplimiento de servicio	6	7.6	4,031.30
Incumplimiento de contrato	3	3.8	3,257.31
Venta engañosa	3	3.8	1,075.00
Custodia de bien	2	2.5	559.50
Mercancía defectuosa	1	1.3	499.00
Devolución de dinero	1	1.3	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>	<b>31,414.06</b>

**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 - AGOSTO 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./)</b>
Acuerdo	11	42.3	4,932.47
Resolución	11	42.3	344.17
Desistimiento	4	15.4	3,157.75
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>	<b>8,434.39</b>

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

**Fuente: ACODECO**