

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

**PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	54	49.1	43,669.32
Falta de información	18	16.4	17,117.38
Incumplimiento de contrato	14	12.7	18,937.76
Resolución de contrato	11	10.0	1,764.69
Incumplimiento de servicio	6	5.5	2,858.24
Devolución de dinero	4	3.6	1,169.10
Venta engañosa	3	2.7	638.20
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>	<b>86,154.69</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 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	26	96.3	16,285.92
Acuerdo	1	3.7	55.00
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100.00</b>	<b>16,340.92</b>

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

**Fuente: ACODECO**