

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

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

**Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	64	46.4	78,482.43
Falta de información	28	20.3	22,289.56
Incumplimiento de contrato	17	12.3	23,354.12
Resolución de contrato	11	8.0	1,764.69
Incumplimiento de servicio	9	6.5	4,728.24
Devolución de dinero	5	3.6	2,250.60
Venta engañosa	3	2.2	638.20
Custodia de bien	1	0.7	5.00
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>	<b>133,512.84</b>

**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 - DICIEMBRE 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: Departamento de Decisión de Quejas**