

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

Última Act. 20/01/19 Próxima 20/02/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	49	39.5	17,682.64
Falta de información	25	20.2	17,677.12
Resolución de contrato	24	19.4	917.91
Incumplimiento de servicio	9	7.3	9,515.90
Incumplimiento de contrato	6	4.8	6,316.50
Venta engañosa	5	4.0	1,180.00
Custodia de bien	2	1.6	559.50
Devolución de dinero	2	1.6	445.00
Mercancía defectuosa	1	0.8	499.00
Cobro indebido	1	0.8	217.00
TOTAL	124	100.0	55,010.57

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 - DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	28	53.8	11,138.81
Desistimiento	12	23.1	5,832.03
Resolución	12	23.1	366.17
TOTAL	52	100.00	17,337.01

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

Fuente: ACODECO