

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2017**

**Última Act. 20/12/17 Próxima 20/01/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	96	69.1	31,337.48
Falta de información	15	10.8	93,925.40
Incumplimiento de servicio	7	5.0	911.50
Resolución de contrato	6	4.3	713.55
Custodia de bien	4	2.9	847.00
Devolución de dinero	3	2.2	1,367.50
Venta engañosa	3	2.2	669.20
Daño y perjuicio	2	1.4	1,570.59
Cobro indebido	2	1.4	693.00
Incumplimiento de contrato	1	0.7	30.00
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.0</b>	<b>132,065.22</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 - NOVIEMBRE 2017**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	2	100.0	567.40
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.00</b>	<b>567.40</b>

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

**Fuente: ACODECO**