

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

**PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019**

**Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	59	47.2	57,381.34
Falta de información	24	19.2	18,724.31
Incumplimiento de contrato	15	12.0	22,937.76
Resolución de contrato	11	8.8	1,764.69
Incumplimiento de servicio	7	5.6	3,338.24
Devolución de dinero	5	4.0	2,250.60
Venta engañosa	3	2.4	638.20
Custodia de bien	1	0.8	5.00
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100.0</b>	<b>107,040.14</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 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**