

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

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2018**

**Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	43	42.2	16,543.45
Resolución de contrato	23	22.5	881.91
Falta de información	15	14.7	5,984.12
Incumplimiento de servicio	8	7.8	7,054.90
Incumplimiento de contrato	5	4.9	6,181.29
Venta engañosa	4	3.9	1,135.00
Custodia de bien	2	2.0	559.50
Mercancía defectuosa	1	1.0	499.00
Devolución de dinero	1	1.0	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100.0</b>	<b>39,039.17</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 - OCTUBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Acuerdo	26	53.1	9,426.82
Resolución	12	24.5	366.17
Desistimiento	11	22.4	4,370.04
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100.00</b>	<b>14,163.03</b>

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

**Fuente: ACODECO**