

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	125	100.0	107,040.14

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 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	26	96.3	16,285.92
Acuerdo	1	3.7	55.00
TOTAL	27	100.00	16,340.92

Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2018; pero cerradas en el 2019.

Fuente: ACODECO