

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

PERÍODO: ENERO - SEPTIEMBRE 2018

Última Act. 20/10/18 Próxima 20/11/18

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	41	44.6	15,848.44
Resolución de contrato	22	23.9	845.11
Falta de información	12	13.0	5,819.13
Incumplimiento de servicio	7	7.6	6,914.90
Incumplimiento de contrato	3	3.3	3,257.31
Venta engañosa	3	3.3	1,075.00
Custodia de bien	2	2.2	559.50
Mercancía defectuosa	1	1.1	499.00
Devolución de dinero	1	1.1	200.00
TOTAL	92	100.0	35,018.39

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 - SEPTIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	12	40.0	5,360.45
Resolución	12	40.0	366.17
Desistimiento	6	20.0	3,411.20
TOTAL	30	100.00	9,137.82

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

Fuente: ACODECO