

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

**PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021**

**Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Devolución de dinero	45	36.3	82,063.37
Incumplimiento de garantía	31	25.0	49,085.47
Anulación de contrato	30	24.2	6,961.81
Incumplimiento de servicio	12	9.7	8,350.21
Veracidad de la publicidad	2	1.6	513.58
Incumplimiento de contrato	1	0.8	2,500.00
Cláusula abusiva	1	0.8	1,735.60
Custodia de bien	1	0.8	649.58
Falta de información	1	0.8	500.00
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>	<b>152,359.62</b>

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN  
RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS  
PERÍODO: ENERO A JULIO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	19	39.6	14,974.68
Pendiente constancia desistimiento	17	35.4	23,796.22
Desistimiento/Devolución	8	16.7	2,990.00
Acuerdo en audiencia/Varios	2	4.2	60.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	2.1	1,000.00
Abandono	1	2.1	30.00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100.0</b>	<b>42,850.90</b>

Nota: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2020; pero cerradas en el 2021.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**