

QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

PANAMÁ OESTE

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B./.) |
|--------------------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Claúsula abusiva | 38 | 64.4 | 1,124,653.00 |
| Incumplimiento de contrato | 7 | 11.9 | 448,893.02 |
| Vicio oculto | 4 | 6.8 | 369,862.68 |
| Devolución de dinero/abono | 4 | 6.8 | 10,103.00 |
| Incumplimiento de garantía | 3 | 5.1 | 448,495.00 |
| Falta de información comercial | 3 | 5.1 | 250,000.00 |
| TOTAL | 59 | 100.0 | 2,652,006.70 |

Fuente: ACODECO

QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2019

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B./.) |
|-------------------|---------------|-----------------|---------------------|
| Acuerdo | 4 | 50.0 | 154,599.00 |
| Desistimiento | 4 | 50.0 | 165,850.00 |
| TOTAL | 8 | 100.0 | 320,449.00 |

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

Fuente: ACODECO