

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

**PANAMÁ OESTE**

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

**Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Claúsula abusiva	9	34.6	275,035.00
Vicio oculto	4	15.4	369,862.68
Incumplimiento de contrato	4	15.4	177,601.95
Devolución de dinero/abono	4	15.4	10,103.00
Falta de información comercial	3	11.5	250,000.00
Incumplimiento de garantía	2	7.7	170,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100.0</b>	<b>1,253,102.63</b>

**Fuente: ACODECO**

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

**PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Acuerdo	4	57.1	154,599.00
Desistimiento	3	42.9	115,850.00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>	<b>270,449.00</b>

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

**Fuente: ACODECO**