

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

**PANAMÁ NORTE**

**PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020**

**Última Act. 20/01/2021 Próxima 20/02/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	4	50.0	3,188.95
Incumplimiento de contrato	1	12.5	1,580.00
Incumplimiento de garantía	1	12.5	63.00
Resolución de contrato	1	12.5	26.32
Cobro indebido	1	12.5	2.88
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>	<b>4,861.15</b>

Nota: En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**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 - DICIEMBRE 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento/ Devolución	1	100.0	29.95
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>	<b>29.95</b>

Nota: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a diciembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**