

**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVOS, EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS  
PANAMÁ OESTE  
PERÍODO: ENERO - AGOSTO 2019**

**Última Act. 20/09/19 Próxima 20/10/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	44	36.1	15,677.78
Incumplimiento de garantía	42	34.4	63,487.40
Incumplimiento de contrato	12	9.8	14,592.24
Resolución de contrato	10	8.2	310.99
Incumplimiento de servicio	7	5.7	1,067.64
Custodia de bien	2	1.6	686.88
Cobro indebido	1	0.8	1,119.00
Vicio oculto	1	0.8	878.40
Devolución de dinero	1	0.8	853.00
Venta engañosa	1	0.8	147.66
Veracidad de la publicidad	1	0.8	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>	<b>98,820.99</b>

**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 - AGOSTO 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	61	76.3	30,809.42
Acuerdo	18	22.5	4,910.03
Resolución	1	1.3	299.59
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>	<b>36,019.04</b>

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

**Fuente: ACODECO**