

**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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	122	100.0	98,820.99

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**

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

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

Fuente: ACODECO