

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2017

Última Act. 20/01/18 Próxima 20/02/18

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Incumplimiento de garantía | 92 | 56.8 | 32,782.43 |
| Resolución de contrato | 30 | 18.5 | 844.01 |
| Falta de información | 15 | 9.3 | 4,176.05 |
| Incumplimiento de contrato | 9 | 5.6 | 10,445.47 |
| Incumplimiento de servicio | 8 | 4.9 | 2,297.11 |
| Cobro indebido | 4 | 2.5 | 4,177.90 |
| Custodia de bien | 3 | 1.9 | 1,781.66 |
| Daño y perjuicio | 1 | 0.6 | 662.40 |
| TOTAL | 162 | 100.0 | 57,167.03 |

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 - DICIEMBRE 2017**

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO (B/.) |
|-------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Acuerdo | 16 | 59.3 | 1,919.07 |
| Desistimiento | 10 | 37.0 | 4,128.89 |
| Resolución | 1 | 3.7 | 631.30 |
| TOTAL | 27 | 100.0 | 6,679.26 |

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

Fuente: ACODECO