

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

**Última Act. 20/01/2020 Próxima 20/02/2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Falta de información	80	37.9	47,497.27
Incumplimiento de garantía	60	28.4	99,701.83
Resolución de contrato	25	11.8	10,841.89
Incumplimiento de contrato	18	8.5	27,616.13
Incumplimiento de servicio	15	7.1	3,442.14
Cobro indebido	4	1.9	1,310.71
Custodia de bien	4	1.9	1,141.23
Veracidad de la publicidad	2	0.9	0.00
Daño y perjuicio	1	0.5	20,999.00
Vicio oculto	1	0.5	878.40
Devolución de dinero	1	0.5	853.00
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100.0</b>	<b>214,281.60</b>

**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 2019**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	84	69.4	38,867.11
Acuerdo	36	29.8	13,286.61
Resolución	1	0.8	299.59
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100.0</b>	<b>52,453.31</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**