

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

PERÍODO: ENERO - DICIEMBRE 2020

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

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	46	41.4	56,959.99
Incumplimiento de servicio	20	18.0	20,120.13
Resolución de contrato	17	15.3	8,363.13
Falta de información	16	14.4	3,434.77
Incumplimiento de contrato	5	4.5	10,279.33
Veracidad de la publicidad	3	2.7	7.99
Daños y perjuicios	2	1.8	5,056.85
Cobro indebido	1	0.9	248.00
Venta engañosa	1	0.9	235.40
TOTAL	111	100.0	104,705.59

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	12	37.5	26,043.06
Desistimiento/Devolución	9	28.1	3,670.33
Pendiente constancia desistimiento	6	18.8	2,308.09
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	1	3.1	1,150.00
Acuerdo en audiencia/Varios	4	12.5	123.00
TOTAL	32	100.0	33,294.48

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