

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

PERÍODO: ENERO - FEBRERO 2020

Última Act. 20/03/2020 Próxima 20/04/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	23	43.4	46,562.92
Falta de información	11	20.8	2,971.38
Resolución de contrato	8	15.1	2,162.47
Incumplimiento de contrato	4	7.5	6,332.53
Incumplimiento de servicio	3	5.7	2,140.64
Daño y perjuicio	1	1.9	4,842.85
Cobro indebido	1	1.9	248.00
Venta engañosa	1	1.9	235.40
Veracidad de la publicidad	1	1.9	7.99
TOTAL	53	100.0	65,504.18

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 - FEBRERO 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento/Devolución	6	50.0	3,361.08
Desistimiento	4	33.3	20,654.13
Acuerdo en audiencia/Varios	2	16.7	64.00
TOTAL	12	100.0	24,079.21

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas