

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

PERÍODO: ENERO - JULIO 2020

Última Act. 20/08/2020 Próxima 20/09/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	23	42.6	46,562.92
Falta de información	11	20.4	2,971.38
Resolución de contrato	8	14.8	2,162.47
Incumplimiento de contrato	4	7.4	6,332.53
Incumplimiento de servicio	3	5.6	2,140.64
Daño y perjuicio	2	3.7	5,056.85
Cobro indebido	1	1.9	248.00
Venta engañosa	1	1.9	235.40
Veracidad de la publicidad	1	1.9	7.99
TOTAL	54	100.0	65,718.18

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 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 - JULIO 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

Nota: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas