

**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVOS, EN EL  
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS  
PANAMÁ OESTE  
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2018**

**Última Act. 20/12/18 Próxima 20/01/19**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	73	45.6	123,604.62
Falta de información	52	32.5	19,884.89
Resolución de contrato	14	8.8	402.65
Incumplimiento de contrato	10	6.3	19,458.36
Incumplimiento de servicio	4	2.5	6,325.00
Daño y perjuicio	2	1.3	1,676.52
Cobro indebido	2	1.3	229.94
Vicio oculto	1	0.6	3,953.65
Custodia de bien	1	0.6	380.00
Cláusula abusiva	1	0.6	125.00
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100.0</b>	<b>176,040.63</b>

**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 - NOVIEMBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	84	60.9	34,605.83
Acuerdo	54	39.1	10,618.66
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>	<b>45,224.49</b>

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

**Fuente: ACODECO**