

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

Última Act. 20/12/19 Próxima 20/01/20

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	69	37.7	39,591.27
Incumplimiento de garantía	53	29.0	84,064.75
Resolución de contrato	20	10.9	8,910.23
Incumplimiento de contrato	16	8.7	26,247.24
Incumplimiento de servicio	12	6.6	2,952.64
Cobro indebido	4	2.2	1,310.71
Custodia de bien	4	2.2	1,141.23
Veracidad de la publicidad	2	1.1	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
TOTAL	183	100.0	186,948.47

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 2019**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	82	70.1	38,653.37
Acuerdo	34	29.1	11,650.62
Resolución	1	0.9	299.59
TOTAL	117	100.0	50,603.58

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

Fuente: ACODECO