

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

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	35	42.2	51,655.20
Incumplimiento de servicio	13	15.7	11,481.06
Resolución de contrato	12	14.5	8,203.88
Falta de información	12	14.5	2,985.88
Incumplimiento de contrato	5	6.0	10,279.33
Daño y perjuicio	2	2.4	5,056.85
Veracidad de la publicidad	2	2.4	7.99
Cobro indebido	1	1.2	248.00
Venta engañosa	1	1.2	235.40
TOTAL	83	100.0	90,153.59

Nota: En los meses de marzo a noviembre 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 - NOVIEMBRE 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 a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas