

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

**Última Act. 20/11/18 Próxima 20/12/18**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	67	44.7	106,572.52
Falta de información	48	32.0	19,441.89
Resolución de contrato	14	9.3	402.65
Incumplimiento de contrato	10	6.7	19,458.36
Incumplimiento de servicio	4	2.7	6,325.00
Daño y perjuicio	2	1.3	1,676.52
Cobro indebido	2	1.3	229.94
Vicio oculto	1	0.7	3,953.65
Custodia de bien	1	0.7	380.00
Cláusula abusiva	1	0.7	125.00
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>	<b>158,565.53</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 - OCTUBRE 2018**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	53	60.9	18,223.19
Acuerdo	34	39.1	6,201.98
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100.0</b>	<b>24,425.17</b>

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

**Fuente: ACODECO**