

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

Última Act. 20/11/19 Próxima 20/12/19

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Falta de información	57	35.4	25,280.27
Incumplimiento de garantía	51	31.7	65,405.75
Resolución de contrato	17	10.6	6,377.34
Incumplimiento de contrato	15	9.3	25,297.24
Incumplimiento de servicio	9	5.6	2,037.64
Cobro indebido	4	2.5	1,310.71
Custodia de bien	3	1.9	1,136.23
Veracidad de la publicidad	2	1.2	0.00
Daño y perjuicio	1	0.6	20,999.00
Vicio oculto	1	0.6	878.40
Devolución de dinero	1	0.6	853.00
TOTAL	161	100.0	149,575.58

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 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