

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

PERÍODO: ENERO - OCTUBRE 2020

Última Act. 20/11/2020 Próxima 20/12/2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	25	39.7	47,268.11
Falta de información	12	19.0	2,985.88
Resolución de contrato	9	14.3	2,190.28
Incumplimiento de servicio	8	12.7	3,376.06
Incumplimiento de contrato	4	6.3	6,332.53
Daño y perjuicio	2	3.2	5,056.85
Cobro indebido	1	1.6	248.00
Venta engañosa	1	1.6	235.40
Veracidad de la publicidad	1	1.6	7.99
TOTAL	63	100.0	67,701.10

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas