

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

PERÍODO: ENERO A ABRIL 2021

Última Act. 20/05/2021 Próxima 20/06/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	35	38.9	66,874.97
Resolución de contrato	17	18.9	7,421.62
Falta de información	15	16.7	6,319.98
Incumplimiento de contrato	12	13.3	17,751.04
Incumplimiento de servicio	8	8.9	8,424.30
Cobro indebido	1	1.1	150.91
Custodia de bien	1	1.1	139.95
Veracidad de la publicidad	1	1.1	20.00
TOTAL	90	100.0	107,102.77

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 A ABRIL 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./)
Desistimiento	16	39.0	5,974.25
Desistimiento/Devolución	12	29.3	5,385.16
Acuerdo en audiencia/Varios	7	17.1	3,372.40
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	2	4.9	965.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	4.9	765.00
Resolución/Reemplazo	1	2.4	280.00
Pendiente constancia desistimiento	1	2.4	62.86
TOTAL	41	100.0	16,804.67

Nota: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2020; pero cerradas en el 2021.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas