

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

**PERÍODO: ENERO A JUNIO 2021**

**Última Act. 20/07/2021 Próxima 20/08/2021**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Incumplimiento de garantía	53	37.6	90,786.68
Resolución de contrato	26	18.4	10,406.82
Falta de información	24	17.0	14,198.00
Incumplimiento de contrato	17	12.1	22,801.04
Incumplimiento de servicio	16	11.3	21,711.49
Venta engañosa	2	1.4	2,441.38
Cobro indebido	1	0.7	150.91
Custodia de bien	1	0.7	139.95
Veracidad de la publicidad	1	0.7	20.00
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100.0</b>	<b>162,656.27</b>

**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 JUNIO 2021**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO (B./.)</b>
Desistimiento	26	45.6	7,113.29
Desistimiento/Devolución	12	21.1	5,385.16
Acuerdo en audiencia/Varios	9	15.8	3,428.40
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	4	7.0	1,820.99
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	3.5	765.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	1.8	3,953.65
Resolución/Cumplir	1	1.8	1,262.57
Resolución/Reemplazo	1	1.8	280.00
Pendiente constancia desistimiento	1	1.8	62.86
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>	<b>24,071.92</b>

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

**Fuente: Departamento de Decisión de Quejas**