

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

PERÍODO: ENERO A JULIO 2021

Última Act. 20/08/2021 Próxima 20/09/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Incumplimiento de garantía	61	37.7	141,014.55
Resolución de contrato	29	17.9	12,506.81
Falta de información	27	16.7	14,266.80
Incumplimiento de servicio	20	12.3	25,142.50
Incumplimiento de contrato	19	11.7	23,403.04
Venta engañosa	3	1.9	2,505.58
Cobro indebido	1	0.6	150.91
Custodia de bien	1	0.6	139.95
Veracidad de la publicidad	1	0.6	20.00
TOTAL	162	100.0	219,150.14

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 JULIO 2021**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (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
TOTAL	57	100.0	24,071.92

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

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas