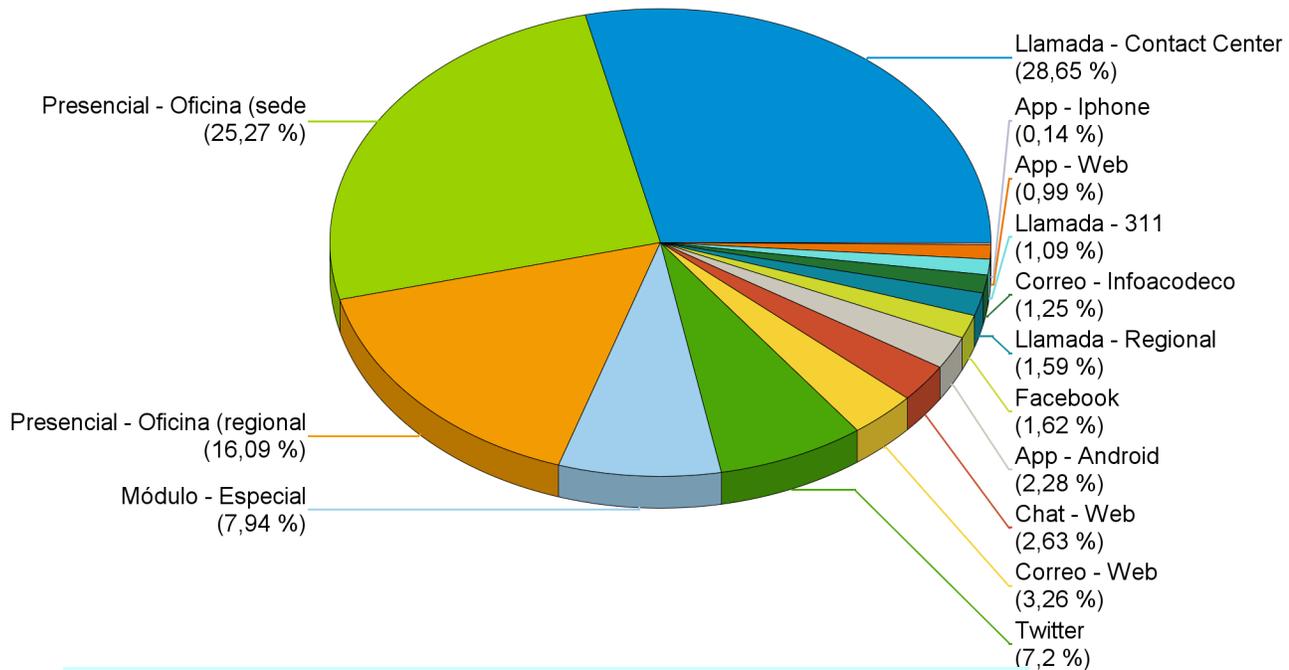


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



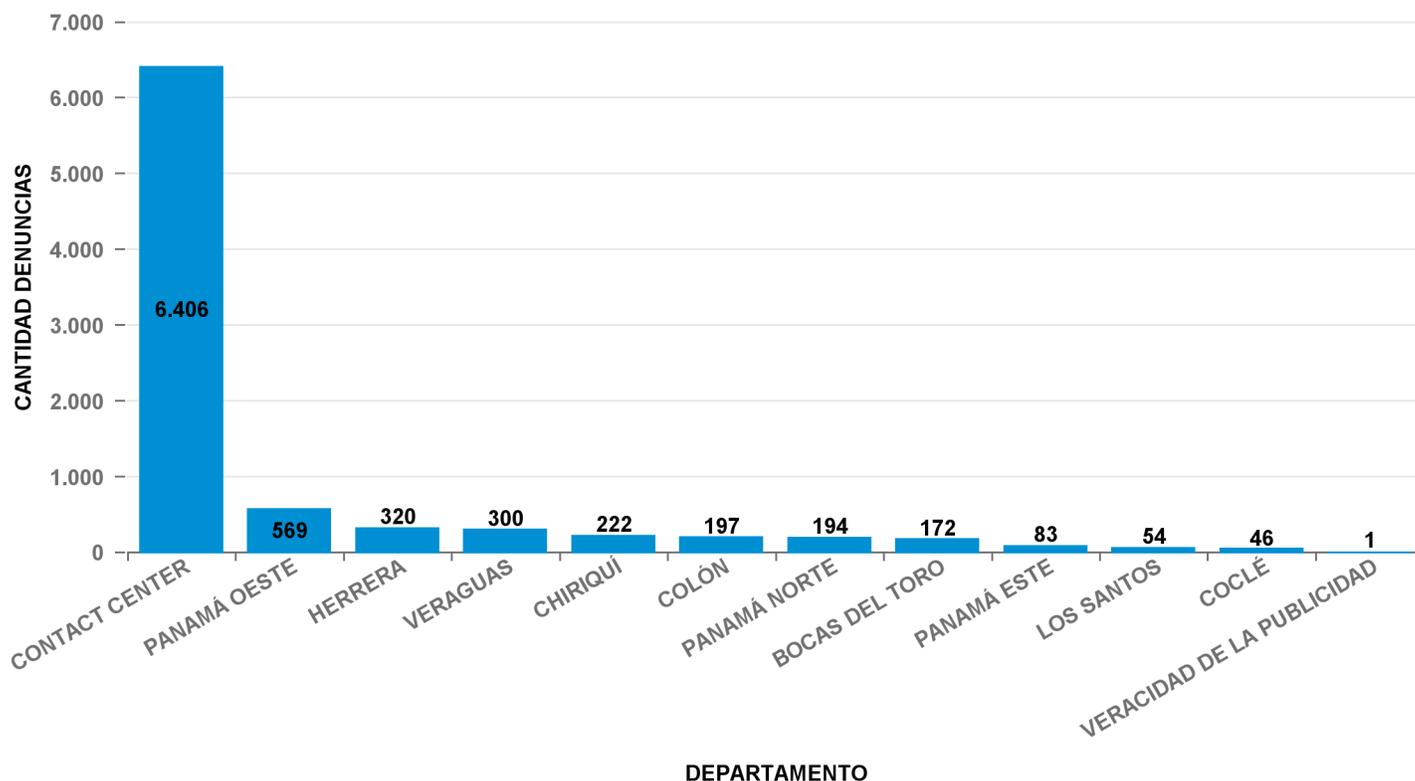
ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Llamada - Contact Center	2.454	0,29
Presencial - Oficina (sede)	2.164	0,25
Presencial - Oficina (regional)	1.378	0,16
Módulo - Especial	680	0,08
Twitter	617	0,07
Correo - Web	279	0,03
Chat - Web	225	0,03
App - Android	195	0,02
Facebook	139	0,02
Llamada - Regional	136	0,02
Correo - Infoacodeco	107	0,01
Llamada - 311	93	0,01
App - Web	85	0,01
App - Iphone	12	0
TOTAL	8.564	100,00%

Fuente: ACODECO

Los datos presentados, representan el total de denuncias recibidas en la institución durante el período que indica el reporte. Los números pueden variar dependiendo si los administradores encuentran la necesidad de reevaluar la solicitud. El origen (moduló – especial), se refiere a eventos en los que se brinda atención temporalmente (feria, exposiciones, etc.).

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	6.406	74,80%
PANAMÁ OESTE	569	6,64%
HERRERA	320	3,74%
VERAGUAS	300	3,50%
CHIRIQUÍ	222	2,59%
COLÓN	197	2,30%
PANAMÁ NORTE	194	2,27%
BOCAS DEL TORO	172	2,01%
PANAMÁ ESTE	83	0,97%
LOS SANTOS	54	0,63%
COCLÉ	46	0,54%
VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	1	0,01%
TOTAL	8.564	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	1.391	16,24%
Inmobiliaria	1.014	11,84%
Servicios Públicos	956	11,16%
Banco	730	8,52%
Almacén De Ropa Y Calzados	678	7,92%
Material Didáctico	572	6,68%
Automóvil	566	6,61%
Almacén Por Departamentos	463	5,41%
Financieras	267	3,12%
Seguros	218	2,55%
Hoteles O Planes Vacaciones	184	2,15%
Supermercado	175	2,04%
Servicios Profesionales	173	2,02%
Restaurantes/Fondas	162	1,89%
Mueblería (Sólo Muebles)	155	1,81%
Escuela / Colegio	137	1,60%
Curso De Inglés	90	1,05%
Venta De Autos Usados	85	0,99%
Líneas Aéreas	71	0,83%
Clinica / Hospital	64	0,75%
Farmacia	56	0,65%
Talleres De Reparación De Autos	56	0,65%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	47	0,55%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	40	0,47%
Universidad	39	0,46%
Eventos Artísticos	35	0,41%
Alquiler De Autos	28	0,33%
Ópticas	25	0,29%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Materiales De Construcción	15	0,18%
Salón De Belleza	14	0,16%
Ferretería	13	0,15%
Cooperación De Transporte	12	0,14%
Verificación de Productos y Servicios	11	0,13%
Cursos Especializados	10	0,12%
Gimnasio Y Centros Deportivos	7	0,08%
Publicidad Engañosa	4	0,05%
Regulación de precios de alimentos	1	0,01%
TOTAL	8.564	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	564	83,19%
información no veraz	24	3,54%
publicidad engañosa	18	2,65%
retracto	72	10,62%
TOTAL	678	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	45	9,72%
incumplimiento de garantía	299	64,58%
información no veraz	62	13,39%
publicidad engañosa	13	2,81%
retracto	44	9,50%
TOTAL	463	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	16	57,14%
falta de información comercial	4	14,29%
incumplimiento de contrato	4	14,29%
incumplimiento de servicio	3	10,71%
publicidad engañosa	1	3,57%
TOTAL	28	100,00%

Fuente: ACODECO

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	61	10,78%
custodia de bien	21	3,71%
daños y perjuicios	26	4,59%
falta de información comercial	39	6,89%
incumplimiento de contrato	29	5,12%
incumplimiento de garantía	293	51,77%
incumplimiento de servicio	46	8,13%
información no veraz	7	1,24%
publicidad engañosa	4	0,71%
retracto	28	4,95%
vicio oculto	12	2,12%
TOTAL	566	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	345	47,26%
descuento de Ley 6 de 1987	18	2,47%
falta de información comercial	71	9,73%
historial de crédito	242	33,15%
incumplimiento de servicio	44	6,03%
publicidad engañosa	10	1,37%
TOTAL	730	100,00%

Fuente: ACODECO

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 134 de 2013	10	15,63%
descuento de ley 6 de 1987	26	40,63%
incumplimiento de servicio	23	35,94%
información no veraz	5	7,81%
TOTAL	64	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	7	58,33%
descuento de ley 6 de 1987	2	16,67%
publicidad engañosa	1	8,33%
retracto	2	16,67%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	17	18,89%
falta de información	19	21,11%
incumplimiento de contrato	17	18,89%
incumplimiento de servicio	8	8,89%
información no veraz	5	5,56%
publicidad engañosa	1	1,11%
retracto	23	25,56%
TOTAL	90	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	20,00%
falata de información	1	10,00%
incumplimiento de contrato	2	20,00%
incumplimiento de servicio	3	30,00%
publicidad engañosa	1	10,00%
retracto	1	10,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	148	10,64%
custodia de bien	17	1,22%
daños y perjuicios	8	0,58%
falta de información comercial	39	2,80%
incumplimiento de contrato	20	1,44%
incumplimiento de garantía	1.060	76,20%
incumplimiento de servicio	47	3,38%
publicidad engañosa	13	0,93%
retracto	38	2,73%
vicio oculto	1	0,07%
TOTAL	1.391	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	60	43,80%
devolución de matrícula	15	10,95%
discriminación	1	0,73%
falata de información	30	21,90%
falta de coordinación en aumento de costos	5	3,65%
incumplimiento de servicio	19	13,87%
venta atada	7	5,11%
TOTAL	137	100,00%

Fuente: ACODECO

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	25,71%
descuento de ley 6 de 1987	3	8,57%
falta de información comercial	5	14,29%
incumplimiento de servicio	15	42,86%
publicidad engañosa	2	5,71%
retracto	1	2,86%
TOTAL	35	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmb en útiles escolares	9	16,07%
cobro indebido	7	12,50%
descuento de ley 134 de 2013	4	7,14%
descuento de ley 6 de 1987	18	32,14%
falta de información comercial	8	14,29%
retracto	10	17,86%
TOTAL	56	100,00%

Fuente: ACODECO

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	23,08%
falta de información comercial	1	7,69%
incumplimiento de garantía	6	46,15%
retracto	3	23,08%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	125	46,82%
descuento de Ley 6 de 1987	2	0,75%
falta de información comercial	38	14,23%
historial de crédito	59	22,10%
incumplimiento de servicio	43	16,10%
TOTAL	267	100,00%

Fuente: ACODECO

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	14,29%
falta de información comercial	2	28,57%
incumplimiento de contrato	3	42,86%
retracto	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	33	17,93%
descuento de Ley 134 de 2013	2	1,09%
descuento de Ley 6 de 1987	21	11,41%
incumplimiento de contrato	51	27,72%
incumplimiento de servicio	32	17,39%
información no veraz	13	7,07%
publicidad engañosa	6	3,26%
retracto	26	14,13%
TOTAL	184	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	110	10,85%
cobro indebido	32	3,16%
custodia de bienes	3	0,30%
daños y prejuicios	17	1,68%
falta de información	111	10,95%
incumplimiento de contrato	419	41,32%
incumplimiento de garantía	151	14,89%
resolución de contrato	94	9,27%
venta engañosa	12	1,18%
veracidad de la publicidad	8	0,79%
vicio oculto	57	5,62%
TOTAL	1.014	100,00%

Fuente: ACODECO

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	22	30,99%
descuento de ley 6 de 1987	9	12,68%
falta de información comercial	10	14,08%
incumplimiento de servicio	23	32,39%
publicidad engañosa	1	1,41%
retracto	6	8,45%
TOTAL	71	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cambio de edición	536	93,71%
cobro del 7% de ITBMS en útiles escolares	10	1,75%
información no veraz	11	1,92%
retracto	13	2,27%
venta atada	2	0,35%
TOTAL	572	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	40,00%
información no veraz	6	40,00%
publicidad engañosa	1	6,67%
retracto	2	13,33%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	29	18,71%
custodia de bien	1	0,65%
falta de información comercial	19	12,26%
historial de crédito	10	6,45%
incumplimiento de contrato	20	12,90%
incumplimiento de garantía	55	35,48%
incumplimiento de servicio	13	8,39%
publicidad engañosa	2	1,29%
retracto	6	3,87%
TOTAL	155	100,00%

Fuente: ACODECO

Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	12,00%
descuento de ley 6 de 1987	3	12,00%
incumplimiento de garantía	9	36,00%
incumplimiento de servicio	6	24,00%
retracto	4	16,00%
TOTAL	25	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
mercancía con desc., no identificada	1	25,00%
no indica las restricciones	1	25,00%
publicidad no veraz o engañosa	2	50,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	12,50%
falta de información comercial	4	10,00%
incumplimiento de contrato	1	2,50%
incumplimiento de garantía	19	47,50%
incumplimiento de servicio	7	17,50%
información no veraz	2	5,00%
retracto	2	5,00%
TOTAL	40	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cilindro de gas 25lb (11.34kg)	17	10,49%
cobro indebido	23	14,20%
descuento de ley 134 de 2013	4	2,47%
descuento de ley 6 de 1987	83	51,23%
discriminación	1	0,62%
falta de información comercial	19	11,73%
propina sugerida	8	4,94%
publicidad engañosa	7	4,32%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: ACODECO

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	14,29%
falta de información comercial	1	7,14%
incumplimiento de servicio	8	57,14%
publicidad engañosa	3	21,43%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	218	100,00%
TOTAL	218	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	31	17,92%
descuento de ley 6 de 1987	8	4,62%
falta de información comercial	18	10,40%
incumplimiento de contrato	42	24,28%
incumplimiento de garantía	20	11,56%
incumplimiento de servicio	44	25,43%
resolución de contrato	10	5,78%
TOTAL	173	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	549	57,43%
cobro indebido	347	36,30%
descuento de ley 134 de 2013	6	0,63%
descuento de ley 6 de 1987	26	2,72%
historial de crédito	16	1,67%
publicidad engañosa	12	1,26%
TOTAL	956	100,00%

Fuente: ACODECO

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	7	4,00%
cobro indebido	29	16,57%
control de precios	43	24,57%
falta de información comercial	83	47,43%
incumplimiento de garantía	5	2,86%
publicidad engañosa	8	4,57%
TOTAL	175	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	8,93%
descuento de ley 6 de 1987	1	1,79%
falta de información comercial	1	1,79%
incumplimiento de garantía	17	30,36%
incumplimiento de servicio	28	50,00%
publicidad engañosa	1	1,79%
retracto	3	5,36%
TOTAL	56	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	19,15%
custodia de bien	6	12,77%
falta de información comercial	11	23,40%
incumplimiento de servicio	17	36,17%
publicidad engañosa	1	2,13%
retracto	3	6,38%
TOTAL	47	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	16	41,03%
falta de información comercial	18	46,15%
historial de crédito	3	7,69%
retracto	2	5,13%
TOTAL	39	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	9,41%
custodia de bien	1	1,18%
daños y perjuicios	1	1,18%
falta de información comercial	8	9,41%
incumplimiento de contrato	6	7,06%
incumplimiento de garantía	58	68,24%
información no veraz	1	1,18%
publicidad engañosa	2	2,35%
TOTAL	85	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobra un precio distinto del informado	2	18,18%
falta de información	1	9,09%
falta de información comercial	1	9,09%
información no veraz	1	9,09%
producto deteriorado o en mal estado	4	36,36%
producto/servicio sin precio a la vista	1	9,09%
producto vencido	1	9,09%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

ORÍGEN ORIENTACIONES	BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ	COCLÉ	COLÓN	CONTACT CENTER	HERRERA	LOS SANTOS	PANAMÁ ESTE	PANAMÁ NORTE	PANAMÁ OESTE	VERACIDAD DE LA PUBLICIDAD	VERAGUAS
Llamada - Contact Center					2.454							
Presencial - Oficina (sede)	1	2	4	2	2.146	1		2	4	1	1	
Presencial - Oficina (regional)	43	205	42	188	43	245	45	72	83	151		261
Módulo - Especial	124			2	12	3		1	106	403		29
Twitter					617							
Correo - Web					279							
Chat - Web					225							
App - Android					188	1				6		
Facebook					139							
Llamada - Regional	4	15		5	6	70	9	8	1	8		10
Correo - Infoacodeco					107							
Llamada - 311					93							
App - Web					85							
App - Iphone					12							
Total	172	222	46	197	6.406	320	54	83	194	569	1	300

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Martes 02 Enero hasta Lunes 30 Abril 2018

TOTAL

2.454

2.164

1.378

680

617

279

225

195

139

136

107

93

85

12

8.564