

**QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018, POR CANTIDAD Y MONTO (B/.)
SEGÚN MOTIVOS, EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS
NACIONAL**

MES: ENERO - ABRIL 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	92	39.3	10,338.87	951,176.24
Incumplimiento de contrato	47	20.1	6,088.06	286,138.77
Incumplimiento de servicio	32	13.7	1,366.64	43,732.39
Falta de información	31	13.2	4,894.49	151,729.07
Daño y perjuicio	12	5.1	7,496.44	89,957.25
Custodia de bien	11	4.7	2,898.90	31,887.94
Vicio oculto	6	2.6	12,044.99	72,269.96
Cobro indebido	2	0.9	1,266.80	2,533.60
Devolución de dinero	1	0.4	200.00	200.00
TOTAL	234	100.0	6,964.21	1,629,625.22

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE
VEHÍCULOS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - ABRIL 2019

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CVT EXPRESS	34
GRUPO SILABA	22
PETROAUTOS, S.A.	15
MOTORES JAPONESES	10
EBOX AIR CARGO	9
EXCEL AUTOMOTRIZ	7
RICARDO PEREZ, S.A.	6
PANAMOTOR	5
BAHIA MOTORS	4
AIRE SI	3
AUTO SALES	3
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
RASTRO MULTIMOTORES	3
ROCK CARS AUTOS USADOS	3
AUTO REPUESTOS NUEVO UNIVERSO	2
FORD AUTO PANAMÁ	2
GRUPO JARUM	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
HAMPTON BY HILTON	2
LUMOVIL, S.A.	2
PARTES PANAMA	2
TAMBOR, S.A.	2
ALTA GAMA CAR D	1
ARRENDADORA ECONOMICA	1
AUTO AIRE POLAR	1
AUTO AIRE SUPER COOL AUTOMOTRIZ	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTO CLICK INTERNATIONAL	1
AUTO PARABRISAS PANAMA, S.A.	1
AUTO SERVICENTRO MANA	1
AUTO SMART, S.A.	1
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOREPUESTO CINCUENTENARIO	1
AUTOREPUESTOS BAYANO, S.A.	1
AUTOS A.G. IMPORT	1
AUTOS SMART S.A.	1
AUTOSERVICIO CARLITO	1
B-CASH	1
BIKE ZONE	1
BREMEN AUTO SERVICES	1
CAR COMPUTER ELECTRONIC	1
CAR'S REPUBLIC	1
CARS INVESTMENT GROUP, S.A.	1
CARS SOLUTIONS	1
CHECK ENGINE INTERNATIONAL, S.A.	1
CLASS ONE SERVICES	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
DISTRIBUIDORA LING LONG, S.A.	1
ELECTRI AIRE	1
ELECTRO AIRE PANAMÁ	1
ELECTROMECAÁNICA 2003	1
ELECTROMECAÁNICA J. CASTILLO	1
ELEKTRA	1
EMPRESAS NAI	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FARID MOTOR	1
FAT CAR	1
FRIO CENTER	1
FRIO WORLD, S.A.	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
HUMBERTO A. SANCHEZ BEITIA	1
INVERSIONES BS	1
INVERSIONES CL INTERNACIONAL	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
ITS SERVICES	1
J.C.G. S.A.	1
J&J ELECTRONIC	1
JCG, S.A.	1
LA CASA DE LAS BATERIAS	1
LUXURY CORP.	1
MARCONELA, S.A.	1
MASTER MOTOR	1
MEGA SOLUTION	1
MOTOPARTES MPH, S.A.	1
MOTORES NATALI	1
MP AUTOS	1
MULTIFRIO PLUS	1
OMAR XTRME 18	1
PERFORMANCE PARTS	1
PETROLEOS CHITRE, S.A.	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINIUM CARS	1
PTY CAR SERVICES CORP	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PTY CAR SHOP	1
PTY CUSTOM	1
RASTRO PANCHO	1
RASTRO TALLER JIMENEZ	1
RASTROS MULTIMOTORES PANAMA	1
REPUESTOS CABRINI, S.A	1
REPUESTOS 88	1
RIDE PTY, S.A.	1
RODANISHE REAL ESTATE	1
SERVI CENTER RIO MINA	1
SERVI LUCARI	1
SERVICENTRO ASIA CENTER	1
SERVICENTRO FRANCO, S.A.	1
SERVICENTRO LJR	1
SIXT RENT A CAR	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TALLER DE CHAPISTERIA AMADÍN	1
TALLER DE MECÁNICA C&J	1
TALLER FOTON	1
TALLERES JMC EXPRESS CHAPISTERIA Y PINTURA	1
TECNICAR CENTER	1
TECNOSERVICIOS HIDROMATICOS PTY	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
TOP LEVEL SOLUTIONS	1
TOP LINE AUTO & SECURITY PLUS, S.A.	1
TWINS WEST WORKSHOP	1
WINSTON TRANSMISIÓN Y SERVICIOS, S.A.	1
TOTAL	234

Fuente: ACODECO

QUEJAS RESUELTAS DE LEY 14 DEL 20 DE FEBRERO DE 2018 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO (B/.), SEGÚN RESULTADOS, EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

MES: ENERO - ABRIL 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	45	52.9	6,617.67	297,795.02
Desistimiento/Devolución	10	11.8	3,339.73	33,397.25
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	10	11.8	3,268.12	32,681.21
Acuerdo en audiencia/Reparación	8	9.4	13,679.62	109,436.97
Acuerdo en audiencia/Varios	8	9.4	11,791.25	94,330.00
Pendiente constancia desistimiento	2	2.4	2,602.88	5,205.76
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	1.2	130.60	130.60
Abandono	1	1.2	85.00	85.00
TOTAL	85	100.0	6,741.90	573,061.81

Fuente: ACODECO

QUEJAS SIN EFECTOS Y RESUELTAS EN CONTRA DE LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Resolución no acceder	1	50.0	2,310.95	2,310.95
Inadmitida	1	50.0	2,000.00	2,000.00
TOTAL	2	100.0	2,155.48	4,310.95

Fuente: ACODECO