

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	187	44.8	10,388.49	1,942,647.98
Incumplimiento de contrato	84	20.1	6,900.00	579,599.77
Falta de información	50	12.0	5,172.08	258,604.21
Incumplimiento de servicio	39	9.4	1,304.21	50,864.34
Daño y perjuicio	20	4.8	6,493.85	129,876.98
Custodia de bien	18	4.3	3,759.73	67,675.14
Vicio oculto	8	1.9	14,183.75	113,469.96
Cobro indebido	8	1.9	828.79	6,630.32
Venta engañosa	2	0.5	261.83	523.66
Devolución de dinero	1	0.2	200.00	200.00
TOTAL	417	100.0	7,554.18	3,150,092.36

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CVT EXPRESS	58
GRUPO SILABA	37
PETROAUTOS, S.A.	28
EXCEL AUTOMOTRIZ	17
MOTORES JAPONESES	16
RICARDO PEREZ, S.A.	13
EBOX AIR CARGO	12
AUTO SALES	10
ROCK CARS AUTOS USADOS	8
PANAMOTOR	7
BAHIA MOTORS	6
LA CASA DE LAS BATERIAS	6
ARRENDADORA ECONÓMICA	4
PLATINIUM CARS	4
RASTRO MULTIMOTORES	4
AIRE SI	3
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
ELEKTRA	3
FORD AUTO PANAMÁ	3
GRUPO JARUM	3
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	3
LUMOVIL, S.A.	3
AUTO REPUESTOS NUEVO UNIVERSO	2
AUTO SMART, S.A.	2
AUTOS A.G. IMPORT	2
BREMEN AUTO SERVICES	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CAR CARE	2
CONSULTENOS, S.A.	2
FRIO WORLD, S.A.	2
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
JUNED SABBER PATEL	2
MOTOPARTES MPH, S.A.	2
PARTES PANAMA	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
REPUESTOS IDEALES	2
SANDI AUTOS	2
TAMBOR, S.A.	2
TECNOSERVICIOS HIDROMATICOS PTY	2
1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
ACORD PRELUDE CLUB PANAMA 507	1
ALTA GAMA CAR D	1
AMORTIGUADORES PANAMA, S.A.	1
AUTO AIRE POLAR	1
AUTO AIRE SUPER COOL	1
AUTO CLICK INTERNATIONAL	1
AUTO FÁCIL PANAMÁ S.A.	1
AUTO MOTORES KHATY	1
AUTO PARABRISAS PANAMA, S.A.	1
AUTO REPUESTO LA GRAN MURALLA	1
AUTO SERVICENTRO MANA	1
AUTO STORE PANAMA	1
AUTO TALLER LA TRONOSA	1
AUTO TALLER TERRY	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
AUTOCLICK INTERNACIONAL / EBOX AIR CARGO	1
AUTOK INC	1
AUTOREPUESTO CINCUENTENARIO	1
AUTOREPUESTOS BAYANO, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
AUTOSERVICIO CARLITO	1
B-CASH	1
BIKE ZONE	1
CAR COMPUTER ELECTRONIC	1
CAR VOLK'S SERVICES	1
CAR'S REPUBLIC	1
CARS INVESTMENT GROUP, S.A.	1
CARS SOLUTIONS	1
CASA DE LAS BATERÍAS	1
CHECK ENGINE INTERNATIONAL, S.A.	1
CLASS ONE SERVICES	1
CLEAN AUTO	1
CMG PTY GROUP, 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
ELECTROMECHANICA J. CASTILLO	1
EMPRESAS NAI	1
FARID MOTOR	1
FAT CAR	1
FELIPE RODRIGUEZ	1
FERRI AUTO GARCIA	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
FRIO CENTER	1
GRUAS POLICE, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
HAMPTON BY HILTON	1
HUMBERTO A. SANCHEZ BEITIA	1
INTER MARKETING INC	1
INVERSIONES BS	1
INVERSIONES CL INTERNACIONAL	1
IT AUTOSPORT	1
ITS SERVICES	1
J.C.G. S.A.	1
J&J ELECTRONIC	1
JCG, S.A.	1
JOSÉ MARTÍNEZ AUTOS USADOS/OCEAN MOTORS S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MARCONELA, S.A.	1
MASTER MOTOR	1
MAX CENTER	1
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MEGA SOLUTION	1
MOTOR EMOTION	1
MOTORES DEL JAPON	1
MOTORES NATALI	1
MOTOS BST, S.A.	1
MP AUTOS	1
MULTIFRIO PLUS	1
OMAR XTRME 18	1
OPERADORA CENTRAL DE ESTACIONAMIENTOS DE PANAMÁ, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	1
PANAMÁ EMPRESARIAL S.A.	1
PERFECT DETAILS 507	1
PERFORMANCE CAR AUDIO	1
PERFORMANCE PARTS	1
PETROLEOS CHITRE, S.A.	1
PEXT 2016 CORP	1
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PMG PANAMA, S.A.	1
PROVEDOR AUTOMOTRIZ S.A. / AVALUOS CAR SERVICES	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR SHOP	1
PTY CUSTOM	1
RASTRO PANCHO	1
RASTRO TALLER JIMENEZ	1
RASTROS MULTIMOTORES PANAMA	1
REPUESTOS 88	1
REPUESTOS CABRINI, S.A.	1
REPUESTOS CONTINENTALES	1
RIDE PTY, S.A.	1
RODANISHE REAL ESTATE	1
SERVI CENTER RIO MINA	1
SERVI LUCARI	1
SERVICENTRO 930	1
SERVICENTRO ASIA CENTER	1
SERVICENTRO EL MESON	1
SERVICENTRO FRANCO, S.A.	1
SERVICENTRO LJR	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SIXT RENT A CAR	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
SPECIAL CARS SERVICES/CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARKET	1
SPI MOTO SHOP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUPER AUTOS	1
TALLER DE CHAPISTERIA AMADÍN	1
TALLER DE CHAPISTERÍA ARNULFO	1
TALLER DE MECÁNICA C&J	1
TALLER FOTON	1
TALLER NAZARENO	1
TALLERES JMC EXPRESS CHAPISTERIA Y PINTURA	1
TECNICAR CENTER	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
THE CARD GROUP	1
TOP LEVEL SOLUTIONS	1
TOP LINE AUTO & SECURITY PLUS, S.A.	1
TRIFTY CR. VIA ES	1
TWINS WEST WORKSHOP	1
UNICOMOTOS	1
UNION PTY EXPRESS	1
VENTAS DE AUTOS ADIER	1
VETERINARIA LA VILLA	1
VIP MOTOR, S.A.	1
VOLVOCAR PANAMA	1
WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.	1
ZIP CARGO BRISAS	1
TOTAL	417

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

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	87	47.3	6,550.66	569,907.36
Acuerdo en audiencia/Varios	19	10.3	9,914.56	188,376.67
Desistimiento/Devolución	18	9.8	2,143.05	38,574.88
Acuerdo/Devolución	11	6.0	4,309.42	47,403.61
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	11	6.0	3,629.66	39,926.21
Acuerdo en audiencia/Reparación	9	4.9	12,278.33	110,504.97
Transacción extrajudicial	8	4.3	9,400.81	75,206.51
Pendiente constancia desistimiento	7	3.8	1,197.78	8,384.44
Abandono	6	3.3	3,520.18	21,121.08
Acuerdo/Reparación	3	1.6	10,856.85	32,570.54
Acuerdo/Reemplazo	2	1.1	15,045.00	30,090.00
Resolución/Devolución	1	0.5	27,499.00	27,499.00
Resolución/Reparar	1	0.5	25,995.00	25,995.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.5	130.60	130.60
TOTAL	184	100.0	6,607.02	1,215,690.87

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Temporal Juez Ejecutor	13	59.1	5,985.19	77,807.48
Resolución no acceder	4	18.2	11,916.97	47,667.89
Inadmitida	3	13.6	3,405.75	10,217.26
Ministerio Público	2	9.1	6,600.00	13,200.00
TOTAL	22	100.0	6,767.85	148,892.63

Fuente: ACODECO