

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2020**

<b>MOTIVOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Incumplimiento de garantía	39	39.8	9,098.39	354,837.26
Incumplimiento de servicio	17	17.3	1,978.08	33,627.39
Falta de información	16	16.3	5,761.06	92,177.00
Daño y perjuicio	7	7.1	2,410.50	16,873.50
Custodia de bien	7	7.1	2,084.29	14,590.03
Incumplimiento de contrato	5	5.1	5,426.07	27,130.34
Vicio oculto	3	3.1	11,565.53	34,696.58
Devolución de dinero	2	2.0	317.38	634.75
Cobro indebido	1	1.0	824.99	824.99
Anulación de contrato	1	1.0	196.60	196.60
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100.0</b>	<b>5,873.35</b>	<b>575,588.44</b>

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - AGOSTO 2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	7
CVT EXPRESS	4
GRUPO SILABA	3
MOTORES JAPONESES	3
PANAMOTOR	3
ARRENDADORA ECONÓMICA	2
AUTO GRUAS	2
BAHIA MOTORS	2
COBRO Y CREDITO MERCANTIL, S.A.	2
ELEKTRA	2
FAT CAR	2
ORLYN S.A.	2
ROCK CARS AUTOS USADOS	2
SANDI AUTOS	2
TRAMITES CARS GROUP	2
VA & VEN PANAMA PACIFICO	2
ALINEAMIENTO AUTOMOTRIZ, S.A.	1
AUTO CENTRO	1
AUTO DITAILING JM	1
AUTO REPUESTO CINCO HERMANOS	1
AUTO REPUESTO, ACC Y SERV. LA MURALLA	1
AUTO REPUESTO, ACCESORIOS Y SERVICIOS LA MURALLA	1
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOCLICK INTERNATIONAL	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AUTOMOTRIZ, S.A.	1
AUTOS AG IMPORT	1
BRANPERSA, S.A.	1
CENTRO TECNICO TOKI MOTOS	1
CMG CENTER RIO MINA	1
CONSULTENOS, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
DYNAMIC IMPORT, S.A.	1
EURO PARTS	1
EUROCAR SERVICE	1
EUROTEK	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
FRIOCENTER	1
GOLD TEC CENTRO DE IMPRESION DIGITAL	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
METRO MOTORS CAR RENTAL, S.A.	1
MOTO CARIBE	1
MOY TOWING	1
MP AUTOS	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PANAMA LIVING S.A.	1
PANAMA NETBUY	1
PANAMERICA TRANSMISSION INC	1
PATEL AUTOS	1
PLATINUM CARS / COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
PLATINUM CARS GROUP/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
RADIADORES ALASKA S.A.	1
RASTRO MULTIMOTORES	1
REINSA, REPUESTOS INTERNACIONALES, S.A.	1
RICARDO PEREZ, S.A.	1
RIDE PTY S.A.	1
RIQUINSA	1
ROJICAR, SA.	1
SEGUROS FEDPA S.A.	1
SERVI CENTER RIO MINA	1
SERVICENTRO AARON	1
SILABA MOTORS, S.A.	1
SUN MOTORS, S.A.	1
TAMBOR, S.A.	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
TECNOSERVICIOS HIDROMÁTICOS PTY	1
VENTAS Y SERVICIOS GUILLEN	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

Nota: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Sección de Vehículos a Motor**

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

**NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - AGOSTO 2020**

<b>RESULTADOS</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>% QUEJAS</b>	<b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Desistimiento	24	45.3	6,238.19	149,716.50
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	8	15.1	1,574.03	12,592.23
Acuerdo en audiencia/Varios	3	5.7	9,306.69	27,920.07
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	5.7	8,445.00	25,335.00
Transacción extrajudicial	3	5.7	8,000.00	24,000.00
Abandono	3	5.7	5,166.67	15,500.00
Desistimiento/Devolución	3	5.7	677.32	2,031.95
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	3.8	17,677.30	35,354.59
Resoluciones/Varios	1	1.9	17,500.00	17,500.00
Acuerdo/Reparación	1	1.9	16,795.00	16,795.00
Pendiente constancia desistimiento	1	1.9	3,040.00	3,040.00
Resolución/Reemplazo	1	1.9	1,617.70	1,617.70
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100</b>	<b>6,252.89</b>	<b>331,403.04</b>

Nota: En los meses de marzo a agosto 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

**Fuente: Sección de Vehículos a Motor**