

**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: 22 DE FEBRERO -DICIEMBRE 2018

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	228	51.6	10,230.10	2,332,461.93
Incumplimiento de servicio	54	12.2	3,923.09	211,847.05
Falta de información	52	11.8	4,211.18	218,981.35
Incumplimiento de contrato	34	7.7	8,851.54	300,952.43
Vicio oculto	23	5.2	12,553.05	288,720.21
Daño y perjuicio	18	4.1	2,250.64	40,511.45
Custodia de bien	14	3.2	4,537.74	63,528.41
Cobro indebido	11	2.5	956.09	10,517.00
Venta engañosa	4	0.9	1,262.70	5,050.80
Devolución de dinero	3	0.7	2,020.67	6,062.01
Veracidad de la publicidad	1	0.2	105.36	105.36
TOTAL	442	100.0	7,870.45	3,478,738.00

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: 22 DE FEBRERO -DICIEMBRE 2018

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	47
CVT EXPRESS	26
EXCEL AUTOMOTRIZ	22
PETROAUTOS, S.A.	22
RICARDO PEREZ, S.A.	18
CONSULTENOS, S.A.	14
PLATINIUM CARS	14
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	8
MOTORES JAPONESES	7
ARRENDADORA ECONÓMICA	6
LUMOVIL, S.A.	6
VIP MOTOR, S.A.	6
TRAFFIC MOTOR, S.A.	5
AUTO SALES	4
BAHIA MOTORS	4
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	4
ELEKTRA	4
LA CASA DE LAS BATERIAS	4
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	3
AUTOMAX ENTERPRISE CORP.	3
CARSPOT	3
CHAMPION MOTORS	3
GOLDEN MOTOR, S.A.	3
PROVEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	3
ACE RENT A CAR	2
AUTO CLICK INTERNATIONAL	2
AUTOS SMART S.A.	2
AUTOSERVICIOS ACCESORIOS Y REPUESTOS	2
BOSEH MOTORS AND PARTS	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BUDGET RENT A CAR	2
CAMACARO PANAMÁ	2
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	2
EBOX AIR CARGO	2
FAT CAR	2
FORD AUTO PANAMÁ	2
FULL CARS, INC.	2
GRUPO EMPRESARIAL OCAÑA, S.A.	2
GRUPO JARUM	2
MASTER MOTOR	2
MOTOR EMOTION	2
MOTOS BST, S.A.	2
ORLYN, S.A.	2
PANAMÁ WAREHOUSE, S.A.	2
PANAMOTOR	2
PREMIER MOTOR GROUP	2
PRETTY CAR SHOP.COM	2
PTY CAR CENTER	2
RASTRO MULTIMOTORES	2
RASTRO PANCHO	2
SERVI CENTER RIO MINA	2
SERVICENTRO EL GENIO	2
TECNOSERVICIOS HIDROMATICOS PTY	2
TONELADAS CAR IMPORT & RENT	2
TOP MUSIC CAR A/V PANAMÁ	2
UNION PTY EXPRESS	2
XTREME MOTORS	2
1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
A & L CAR SERVICES	1
ACCOD PRELUDE 207	1
AIRE SI	1
ALAMMO RENTA CAR	1
ALARCON IMPORT, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
ALEMAUTOS PANAMA, S.A.	1
ARRENDARORA THRIFTY, SUCUSAL CHITRÉ	1
AT TRANSMISIÓN INC	1
AUTO A.G. IMPORT	1
AUTO AIRE EUROPEO	1
AUTO CENTRO	1
AUTO CENTRO CONTINENTALES, S.A.	1
AUTO CENTRO DJ	1
AUTO COOL PLUS	1
AUTO ENDEREZADO Y PINTURA LOS CAOBS	1
AUTO GARAGE PANAMÁ, CORP.	1
AUTO HAUS	1
AUTO LLANTAS	1
AUTO MALL	1
AUTO MERCANTIL SERVICIOS, S.A.	1
AUTO MERCANTIL, S.A.	1
AUTO PARTES DEL OESTE	1
AUTO PARTES MACGIVER	1
AUTO PARTES Y REPUESTOS, S.A.	1
AUTO RENT SOLUTION INC.	1
AUTO REPUESTOS 89	1
AUTO REPUESTOS WIDE SERVICES	1
AUTO REPUESTOS Y ACCESORIOS AMERICA	1
AUTO RINES, S.A.	1
AUTO TALLER ELVIS	1
AUTOCENTRO	1
AUTOCLICK INTERNATIONAL	1
AUTOFACIL PANAMÁ, S.A.	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AUTOPARTES Y ACCESORIOS AMERICA	1
AUTOS GUADALUPE	1
BATERIAS NACIONALES, S.A.	1
BREMEN AUTO SERVICES	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BUDI CAR CENTER	1
BUSINESS XPRESS PTY	1
CAR CENTER S.E	1
CAR VOLK´S SERVICE	1
CENTRO DE LLANTAS SHAGGY	1
CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARKET	1
COMERCIAL DE MOTORES	1
COPAMA	1
DELTA	1
DISTRIBUIDORA LING LONG, S.A.	1
E & MM CHEMICAL INT, S.A.	1
EASY CAR RENTAL	1
EL MACHETAZO	1
ELECTRO SISTEMA DIESEL	1
ELECTRONICA MAX AUDIO	1
EMPRESAS MELO	1
ER AUTOMOTRIZ SERVICE	1
ESTACIÓN DE COMBUSTIBLE TRATEVE	1
ESTACION TEXACO	1
EURO PARTS	1
FERRETERÍA Y AUTO REPUESTO CHITRÉ	1
FITVAN DEUTCHLAND CAR SERVICE	1
FOX RENT A CAR	1
GRUPO AUTO TALI, S.A.	1
GRUPO BRILLANTE, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO LOS TRES	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
GRUPO SAMUDIO	1
GRUPO VARGAS MATAMOTOS	1
GRUPO WILLYS INTERNATIONAL, S.A.	1
HYBRID CARS	1
IMPORTADORAS DE BATERIAS, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INV. MIJANETH	1
INVERSIONES GLOBAL G&M, S.A.	1
ITALIA CAR WASH & DETAILING CENTER	1
LABORATORIO TURBO DIESEL ISO 4008, S.A.	1
LIDER AUTO	1
LIMOUSINES PARTY'S VIP	1
LUXURY CORP.	1
M & MOTORS	1
MAD PACIFIC CORP.	1
MARIPEREZ MOTORES, S.A.	1
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MAXTOOL LA CASA DEL SENSOR	1
MEDICAL LIFE CORPORATION INC.	1
MEH REPARACIONES	1
MERCANTIL GOMEZ, S.A.	1
MOTO PARTES PANAMA	1
MOTOR PLUS PANAMA, S.A.	1
MOTORES Y TALLER PETISO ALESSANDRIA, S.A.	1
MOTOS PANAMÁ	1
MOY TOWING	1
MP AUTOS	1
MTERO MOTORS CAR RENTAL, S.A	1
MULTIMOTORES MJL, S.A.	1
MULTISERVICIOS GENERALES S & S, S.A.	1
NASCAR MOTORS INC.	1
OCEAN MOTORS, .S.A.	1
PANAMA CAR RENTAL S.A.	1
PLUS AIRE, S.A.	1
PREMIUM AUTO	1
PUMA	1
Q.P.S. QUALITY PAINT SHOP	1
RAPID TIRES	1
RASTRO PEDREGAL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
RAÚL ALBERTO BATISTA	1
REFRISERVICE	1
REPARACIONES FLOR MARILIS	1
REPUESTOS MUNDIALES	1
REPUESTOS VEHICULARES INTERNACIONALES, S.A.	1
ROBER INTERNATIONAL	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
SERVICENTRO OESTE	1
SERVICENTRO LJR	1
SERVICENTRO VICENTE, S.A.	1
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA, S.A.	1
SERVILUCAS	1
SHADDAI PERFORMANCE	1
SOLOAIRE, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUPER AUDIO	1
SUPER AUTOS	1
SUZUKI	1
TALENT CAR SERVICE	1
TALLER 1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
TALLER BOSS	1
TALLER RASAN	1
TAMBOR, S.A.	1
TECNI CAR INTERNACIONAL	1
TECNICAR CENTER	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
TEXACO ALTAIR	1
TEXACO EL RANCHO	1
TOP CAR WASH	1
TOP LINE AUTO & SECURITY PLUS, S.A.	1
TRAMITE AUTOMOTRIZ	1
TRANSMISIONES AUTOMATICAS BAYANO	1
TU AUTO PANAMÁ, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
XTREME MOTOR TRADING INC.	1
TOTAL	442

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: 22 DE FEBRERO -DICIEMBRE 2018

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	72	56.7	7,166.42	515,982.57
Desistimiento/Devolución	17	13.4	4,339.38	73,769.50
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	11	8.7	1,158.46	12,743.09
Acuerdo en audiencia/Reparación	10	7.9	9,069.74	90,697.42
Acuerdo en audiencia/Varios	5	3.9	11,599.00	57,995.00
Abandono	4	3.1	7,139.24	28,556.96
Transacción extrajudicial	2	1.6	18,025.00	36,050.00
Acuerdo/Reparación	2	1.6	8,117.70	16,235.40
Acuerdo/Reemplazo	2	1.6	210.25	420.50
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.8	17,720.60	17,720.60
Acuerdo/Devolución	1	0.8	246.10	246.10
TOTAL	127	100.0	6,696.20	850,417.14

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Inadmitida	3	75.0	3,319.64	9,958.93
Temporal Ministerio Público	1	25.0	4,200.00	4,200.00
TOTAL	4	100.0	6,134.84	14,158.93

Fuente: ACODECO