

**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 - DICIEMBRE 2019**

| <b>MOTIVOS</b>             | <b>QUEJAS</b> | <b>% QUEJAS</b> | <b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b>  |
|----------------------------|---------------|-----------------|---------------------------------|---------------------|
| Incumplimiento de garantía | 270           | 42.5            | 9,667.41                        | 2,610,199.49        |
| Incumplimiento de contrato | 133           | 20.9            | 7,177.40                        | 954,594.11          |
| Falta de información       | 77            | 12.1            | 4,756.22                        | 366,229.04          |
| Incumplimiento de servicio | 64            | 10.1            | 1,443.05                        | 92,355.03           |
| Daño y perjuicio           | 27            | 4.3             | 5,901.81                        | 159,348.77          |
| Custodia de bien           | 24            | 3.8             | 4,856.79                        | 116,563.05          |
| Cobro indebido             | 13            | 2.0             | 675.03                          | 8,775.37            |
| Vicio oculto               | 12            | 1.9             | 15,885.66                       | 190,627.96          |
| Veracidad de la publicidad | 8             | 1.3             | 0.38                            | 3.00                |
| Devolución de dinero       | 4             | 0.6             | 1,735.33                        | 6,941.30            |
| Venta engañosa             | 3             | 0.5             | 181.22                          | 543.66              |
| <b>TOTAL</b>               | <b>635</b>    | <b>100.0</b>    | <b>7,096.35</b>                 | <b>4,506,180.78</b> |

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

**Fuente: Sección de Vehículos a Motor**

**AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS  
A MOTOR  
NACIONAL**

**PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2019**

| AGENTES ECONÓMICOS                   | QUEJAS |
|--------------------------------------|--------|
| CVT EXPRESS                          | 103    |
| GRUPO SILABA                         | 49     |
| PETROAUTOS, S.A.                     | 33     |
| EXCEL AUTOMOTRIZ                     | 22     |
| MOTORES JAPONESES                    | 19     |
| RICARDO PEREZ, S.A.                  | 18     |
| EBOX AIR CARGO                       | 12     |
| ROCK CARS AUTOS USADOS               | 12     |
| AUTO SALES                           | 10     |
| PANAMOTOR                            | 10     |
| BAHIA MOTORS                         | 8      |
| LA CASA DE LAS BATERIAS              | 8      |
| SANDI AUTOS                          | 7      |
| Fuente: Sección de Vehículos a motor | 6      |
| AIRE SI                              | 5      |
| BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.         | 5      |
| LUXURY MOTORS                        | 5      |
| PLATINIUM CARS                       | 5      |
| AUTO UNO DE PANAMA, S.A.             | 4      |
| FORD AUTO PANAMÁ                     | 4      |
| GOLDEN MOTOR, S.A.                   | 4      |
| GRUPO JARUM                          | 4      |
| INVERSIONES MARISARAH, S.A.          | 4      |
| RASTRO MULTIMOTORES                  | 4      |
| TECNOSERVICIOS HIDROMATICOS PTY      | 4      |
| AUTOCLICK INTERNACIONAL              | 3      |
| AUTOS A.G. IMPORT                    | 3      |
| BREMEN AUTO SERVICES                 | 3      |
| ELEKTRA                              | 3      |

| AGENTES ECONÓMICOS                                     | QUEJAS |
|--|--------|
| LUMOVIL, S.A.  | 3      |
| AUTO REPUESTOS NUEVO UNIVERSO                          | 2      |
| AUTO SERVICENTRO MANA                                  | 2      |
| AUTO SMART, S.A.                                       | 2      |
| BATERIAS NACIONALES, S.A.                              | 2      |
| CAR CARE   | 2      |
| CLASS ONE SERVICES                                     | 2      |
| CONSULTENOS, S.A.                                      | 2      |
| DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.                         | 2      |
| EL LLANTERO  | 2      |
| FRIO WORLD, S.A.                                       | 2      |
| GRUPO PLATINIUM CAR                                    | 2      |
| JUNED SABBER PATEL                                     | 2      |
| MOTOPARTES MPH, S.A.                                   | 2      |
| PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.                                | 2      |
| PARTES PANAMA  | 2      |
| PMG PANAMA, S.A.                                       | 2      |
| PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.                             | 2      |
| PTY CAR SERVICES CORP.                                 | 2      |
| RASTRO TALLER JIMENEZ                                  | 2      |
| REPUESTOS IDEALES                                      | 2      |
| SERVI CENTER RIO MINA                                  | 2      |
| SERVICENTRO ASIA CENTER                                | 2      |
| SPECIAL CARS SERVICES/CENTRO DE SERVICIO GLOBAL MARKET | 2      |
| SPI MOTO SHOP  | 2      |
| TALLER FOTON   | 2      |
| TAMBOR, S.A.   | 2      |
| TOCHISA DE PANAMA, S.A.                                | 2      |
| 1000 AUTOS PANAMA, S.A.                                | 1      |
| A & H CARS AND PARTS                                   | 1      |
| ACORD PRELUDE CLUB PANAMA 507                          | 1      |
| ADMINISTRADORA DE TALLERES MIRAFLORES S.A.             | 1      |
| AIRBOX EXPRESS   | 1      |

| AGENTES ECONÓMICOS                    | QUEJAS |
|---------------------------------------|--------|
| AISIN SHOP S.A.                       | 1      |
| ALQUIGRUAS                            | 1      |
| ALTA GAMA CAR D                       | 1      |
| AMORTIGUADORES PANAMA, S.A.           | 1      |
| AUTO AIRE POLAR                       | 1      |
| AUTO AIRE SUPER COOL                  | 1      |
| AUTO CENTRO MEGA                      | 1      |
| AUTO CENTRO, S.A.                     | 1      |
| AUTO CLICK INTERNATIONAL              | 1      |
| AUTO DECO GOLFITO INTERNACIONAL       | 1      |
| AUTO ENDEREZADO Y PINTURA LOS CAOBS   | 1      |
| AUTO FÁCIL PANAMÁ S.A.                | 1      |
| AUTO GLOBAL PARTS                     | 1      |
| AUTO MOTORES KHATY                    | 1      |
| AUTO PARABRISAS PANAMA, S.A.          | 1      |
| AUTO PARTES 16                        | 1      |
| AUTO PARTES FRONTERIZO                | 1      |
| AUTO PLUS                             | 1      |
| AUTO REPUESTO 2001                    | 1      |
| AUTO REPUESTO LA ESTRELLA             | 1      |
| AUTO REPUESTO LA GRAN MURALLA         | 1      |
| AUTO SERVICIO MARCONELA               | 1      |
| AUTO SERVICIOS ACCESORIOS Y REPUESROS | 1      |
| AUTO SERVICIOS ESCOBAR, S.A.          | 1      |
| AUTO STAR, S.A.                       | 1      |
| AUTO STORE PANAMA                     | 1      |
| AUTO TALLER GIL                       | 1      |
| AUTO TALLER LA TRONOSA                | 1      |
| AUTO TALLER TERRY                     | 1      |
| AUTO UNO                              | 1      |
| AUTOK INC                             | 1      |
| AUTOMOBILE CAR RENTAL S.A.            | 1      |
| AUTOMOBILE COMPANY                    | 1      |

| AGENTES ECONÓMICOS                             | QUEJAS |
|--|--------|
| AUTOREPUESTO CINCUENTENARIO                    | 1      |
| AUTOREPUESTOS BAYANO, S.A.                     | 1      |
| AUTOS POPULAR S.A.                             | 1      |
| AUTOS SMART S.A.                               | 1      |
| AUTOSERVICIO CARLITO                           | 1      |
| AUTOSTAR                                       | 1      |
| B-CASH   | 1      |
| BANCO DELTA, S.A.                              | 1      |
| BATTERY GIANT                                  | 1      |
| BIKE ZONE                                      | 1      |
| BUDI CAR CENTER                                | 1      |
| CANOS INVESTMENTS S.A.                         | 1      |
| CAR COMPUTER ELECTRONIC                        | 1      |
| CAR POINT                                      | 1      |
| CAR VOLK'S SERVICE                             | 1      |
| CAR'S REPUBLIC                                 | 1      |
| CARS INVESTMENT GROUP, S.A.                    | 1      |
| CARS SOLUTIONS                                 | 1      |
| CENTRAL DE MOTORES, S.A.                       | 1      |
| CHECK ENGINE INTERNATIONAL, S.A.               | 1      |
| CLEAN AUTO                                     | 1      |
| CMG PTY GROUP, S.A.                            | 1      |
| COMPAÑIA CHIRICANA DE AUTOMOVILES, S.A.        | 1      |
| COPAMA   | 1      |
| COSULTENOS S.A.                                | 1      |
| CRISPIN AUTO SERVICIO / INTERNATIONAL BUSINESS | 1      |
| DECO AUTO DEL ISTMO                            | 1      |
| DELTA  | 1      |
| DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.                      | 1      |
| DISTRIBUIDORA LING LONG, S.A.                  | 1      |
| EK QUALITY PARTS CHIRIQUI                      | 1      |
| ELECTRI AIRE                                   | 1      |
| ELECTRO AIRE PANAMÁ                            | 1      |

| AGENTES ECONÓMICOS                 | QUEJAS |
|------------------------------------|--------|
| ELECTROMECAÁNICA 2003              | 1      |
| ELECTROMECANICA AUTOMOTRIZ ESCOBAR | 1      |
| ELECTROMECANICA J. CASTILLO        | 1      |
| ELECTRONICA PANAMERICANA           | 1      |
| EMPRESAS MELO                      | 1      |
| EMPRESAS NAI                       | 1      |
| ETX INTERNATIONAL                  | 1      |
| EUROLINE                           | 1      |
| EUROPCAR                           | 1      |
| FACIL RENT A CAR S.A.              | 1      |
| FARID MOTOR                        | 1      |
| FAT CAR                            | 1      |
| FELIPE RODRIGUEZ                   | 1      |
| FERRI AUTO GARCIA                  | 1      |
| FRIO CENTER                        | 1      |
| FULL CARS INC                      | 1      |
| GALLERY CARS                       | 1      |
| GRUAS FONTANE                      | 1      |
| GRUAS POLICE, S.A.                 | 1      |
| GRUPO DAHER S.A.                   | 1      |
| GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.      | 1      |
| GRUPO FUTURO, S.A.                 | 1      |
| GRUPO JIMMY, S.A.                  | 1      |
| GRUPO LOS TRES S.A.                | 1      |
| GRUPO RIO MINA, S.A.               | 1      |
| GUSTAVO SANTIMATEO EL MISURIKO     | 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      |

| AGENTES ECONÓMICOS                                    | QUEJAS |
|---|--------|
| J.C.G. S.A.   | 1      |
| J&J ELECTRONIC  | 1      |
| JCG, S.A.   | 1      |
| JOSÉ MARTÍNEZ AUTOS USADOS/OCEAN MOTORS S.A.          | 1      |
| JUAN JOSÉ AIZPRÚA                                     | 1      |
| LOW FAMILY CAR SHOP                                   | 1      |
| LUXURY CORP.  | 1      |
| MANEJANDO.NET   | 1      |
| MARCONELA, S.A.                                       | 1      |
| MASTER MOTOR  | 1      |
| MAX CENTER  | 1      |
| MAX SPEED CAR AUDIO                                   | 1      |
| MEGA SOLUTION   | 1      |
| MOTO BST, S.A   | 1      |
| MOTO LLANTAS  | 1      |
| MOTOR EMOTION   | 1      |
| MOTOR EMOTION, S.A. / DELTA                           | 1      |
| MOTORES DEL JAPON                                     | 1      |
| MOTORES NATALI  | 1      |
| MOTOS BST, S.A.                                       | 1      |
| MP AUTOS  | 1      |
| MULTIFRIO PLUS  | 1      |
| MULTISERVICIOS UGAS GONZÁLEZ , S.A.                   | 1      |
| NUEVA ALIANZA S.A. MULTI MOTORES                      | 1      |
| OEM STORE PANAMÁ                                      | 1      |
| OMAR XTRME 18   | 1      |
| OPERADORA CENTRAL DE ESTACIONAMIENTOS DE PANAMÁ, S.A. | 1      |
| ORPAN CAR WORK SHOP S.A.                              | 1      |
| PANAMÁ EMPRESARIAL S.A.                               | 1      |
| PARTES PANAMÁ   | 1      |
| PERFECT DETAILS 507                                   | 1      |
| PERFORMANCE CAR AUDIO                                 | 1      |
| PERFORMANCE PARTS                                     | 1      |

| AGENTES ECONÓMICOS                              | QUEJAS |
|---|--------|
| PETROLEOS CHITRE, S.A.                          | 1      |
| PEXT 2016 CORP                                  | 1      |
| PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.                         | 1      |
| PLATINUM CARS/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL      | 1      |
| PROVEDOR AUTOMOTRIZ S.A. / AVALUOS CAR SERVICES | 1      |
| PTY CAR CENTER                                  | 1      |
| PTY CAR SHOP                                    | 1      |
| PTY CUSTOM                                      | 1      |
| PTY STREET DESING                               | 1      |
| RASTRO J.A.                                     | 1      |
| RASTRO PANCHO                                   | 1      |
| RASTROS MULTIMOTORES PANAMA                     | 1      |
| REFRIGERACIÓN PITY O RICARDO PITY               | 1      |
| REPUESTOS 88                                    | 1      |
| REPUESTOS CABRINI, S.A.                         | 1      |
| REPUESTOS CONTINENTALES                         | 1      |
| RIDE PTY, S.A.                                  | 1      |
| RODANISHE REAL ESTATE                           | 1      |
| SAN ANTONIO AUTO VICENTE                        | 1      |
| SERVI LUCARI                                    | 1      |
| SERVICENTRO 930                                 | 1      |
| SERVICENTRO EL MESON                            | 1      |
| SERVICENTRO FRANCO, S.A.                        | 1      |
| SERVICENTRO LJR                                 | 1      |
| SERVICIOS SIGMA, S.A.                           | 1      |
| SIXT RENT A CAR                                 | 1      |
| STAGS RACING TECHNOLOGY                         | 1      |
| SUBARU DEL CANAL, S.A.                          | 1      |
| SUPER AUTOS                                     | 1      |
| SUPERAUTOS PANAMÁ                               | 1      |
| TALLER CHAVEZ S.A.                              | 1      |
| TALLER CRISPIN AUTO SERVICIO                    | 1      |
| TALLER DE CHAPISTERIA AMADÍN                    | 1      |



| AGENTES ECONÓMICOS                         | QUEJAS     |
|--|------------|
| TALLER DE CHAPISTERÍA ARNULFO              | 1          |
| TALLER DE MECÁNICA C&J                     | 1          |
| TALLER NAZARENO                            | 1          |
| TALLER OMAR                                | 1          |
| TALLERES JMC EXPRESS CHAPISTERIA Y PINTURA | 1          |
| TECNI CAR INTERNACIONAL                    | 1          |
| TECNIAUTOS                                 | 1          |
| TECNICAR CENTER                            | 1          |
| TECNO CENTER                               | 1          |
| TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.            | 1          |
| THE CARD GROUP                             | 1          |
| TONY'S SIGNS & GRAFIX                      | 1          |
| TOP LEVEL SOLUTIONS                        | 1          |
| TOP LINE AUTO & SECURITY PLUS, S.A.        | 1          |
| TRAFFIC MOTOR, S.A.                        | 1          |
| TRANSMISIONES AUTOMATICAS BAYANO           | 1          |
| TRHIFTY                                    | 1          |
| TRIFTY CR. VIA ES                          | 1          |
| TRUCKLOG SYSTEM                            | 1          |
| TURBO DIESEL S.A.                          | 1          |
| TWINS WEST WORKSHOP                        | 1          |
| UNICOMOTOS                                 | 1          |
| UNION PTY EXPRESS                          | 1          |
| UNISON INTERNATIONAL                       | 1          |
| VENTAS DE AUTOS ADIER                      | 1          |
| VENTAS Y SOLDADURAS PINEDA                 | 1          |
| VETERINARIA LA VILLA                       | 1          |
| VIP MOTOR, S.A.                            | 1          |
| VOLVOCAR PANAMA                            | 1          |
| WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.      | 1          |
| ZIP CARGO BRISAS                           | 1          |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>635</b> |

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 - DICIEMBRE 2019**

| <b>RESULTADOS</b>                         | <b>QUEJAS</b> | <b>% QUEJAS</b> | <b>MONTO PROMEDIO DE QUEJAS</b> | <b>MONTO (B/.)</b>  |
|---|---------------|-----------------|---------------------------------|---------------------|
| Desistimiento                             | 125           | 47.9            | 6,989.19                        | 873,648.76          |
| Desistimiento/Devolución                  | 24            | 9.2             | 2,097.33                        | 50,335.90           |
| Acuerdo en audiencia/Varios               | 21            | 8.0             | 9,913.22                        | 208,177.67          |
| Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero | 14            | 5.4             | 3,264.22                        | 45,699.10           |
| Acuerdo/Devolución                        | 12            | 4.6             | 5,241.97                        | 62,903.61           |
| Acuerdo en audiencia/Reparación           | 11            | 4.2             | 10,233.16                       | 112,564.71          |
| Abandono                                  | 11            | 4.2             | 1,985.49                        | 21,840.38           |
| Transacción extrajudicial                 | 10            | 3.8             | 8,699.21                        | 86,992.12           |
| Acuerdo/Reparación                        | 9             | 3.4             | 9,330.99                        | 83,978.95           |
| Pendiente constancia desistimiento        | 7             | 2.7             | 1,197.78                        | 8,384.44            |
| Acuerdo                                   | 5             | 1.9             | 15,135.20                       | 75,676.00           |
| Acuerdo/Reemplazo                         | 5             | 1.9             | 13,516.00                       | 67,580.00           |
| Acuerdo en audiencia/Reemplazo            | 3             | 1.1             | 647.66                          | 1,942.99            |
| Resolución/Devolución                     | 2             | 0.8             | 13,859.50                       | 27,719.00           |
| Resolución/Reparar                        | 1             | 0.4             | 25,995.00                       | 25,995.00           |
| Resoluciones/Varios                       | 1             | 0.4             | 2,985.60                        | 2,985.60            |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>261</b>    | <b>100</b>      | <b>6,729.59</b>                 | <b>1,756,424.23</b> |

**Fuente: Sección de Vehículos a Motor**