

**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 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	84	42.9	8,953.79	752,118.07
Incumplimiento de servicio	30	15.3	1,774.25	53,227.60
Falta de información	28	14.3	3,866.51	108,262.41
Custodia de bien	17	8.7	1,374.89	23,373.08
Daños y perjuicios	13	6.6	3,684.25	47,895.25
Incumplimiento de contrato	10	5.1	7,052.53	70,525.34
Devolución de dinero	6	3.1	2,657.96	15,947.75
Vicio oculto	4	2.0	9,080.11	36,320.42
Cobro indebido	2	1.0	442.09	884.17
Venta engañosa	1	0.5	18,990.00	18,990.00
Anulación de contrato	1	0.5	196.60	196.60
TOTAL	196	100.0	5,753.78	1,127,740.69

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

..En los meses de marzo a diciembre 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 - DICIEMBRE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/)
Desistimiento	48	43.6	6,811.50	326,952.17
Acuerdo en audiencia/Varios	10	9.1	9,149.92	91,499.17
Pendiente constancia desistimiento	9	8.2	3,522.71	31,704.41
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	8	7.3	1,574.03	12,592.23
Resolución/Devolución	7	6.4	2,225.22	15,576.53
Transacción extrajudicial	6	5.5	9,017.78	54,106.70
Acuerdo en audiencia/Reparación	6	5.5	12,404.83	74,429.00
Abandono	3	2.7	5,166.67	15,500.00
Desistimiento/Devolución	3	2.7	677.32	2,031.95
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	3	2.7	20,464.90	61,394.70
Acuerdo/Devolución	2	1.8	3,650.50	7,301.00
Acuerdo/Reparación	1	0.9	16,795.00	16,795.00
Devolución de sumas	1	0.9	2,716.00	2,716.00
Resolución/Reemplazo	1	0.9	1,617.70	1,617.70
Resoluciones/Varios	1	0.9	17,500.00	17,500.00
Acuerdo en audiencia/Entrega del bien	1	0.9	3,370.61	3,370.61
TOTAL	110	100.0	6,682.61	735,087.17

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

Fuente: Sección de Vehículos a Motor

**AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS
NACIONAL
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2020**

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GRUPO SILABA	11
PETROAUTOS, S.A.	11
SANDI AUTOS	7
PANAMOTOR	7
RICARDO PEREZ, S.A.	6
CVT EXPRESS	4
MOTORES JAPONESES	4
ARRENDADORA ECONÓMICA	3
AUTO CENTRO	3
BAHIA MOTORS	3
RASTRO MULTIMOTORES	3
ROCK CARS AUTOS USADOS	3
AUTO GRUAS	2
CAMACARO PANAMÁ	2
COBRO Y CREDITO MERCANTIL, S.A.	2
CONSULTENOS, S.A.	2
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	2
ELEKTRA	2
FAT CAR'S	2
LUXURY CORP.	2
MASTER MOTOR	2
ORLYN, S.A.	2
PLATINIUM CARS	2
PLATINIUM CARS/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	2
SUN MOTORS, S.A.	2
TRAMITES CARS GROUP	2
VA & VEN PANAMA PACIFICO	2
AG IMPORT	1
AIREPOLAR	1
ALINEAMIENTO AUTOMOTRIZ, S.A.	1
ALMACEN TECNIMAN	1
ALMANCAR, S.A.	1
AMIGO DEL TALLER S.A.	1
AUTO DITAILING JM	1
AUTO GLOBAL PARTS	1
AUTO ITALIA	1
AUTO KING / FAMSA MOTORS S.A.	1
AUTO REPUESTO CENTRO	1
AUTO REPUESTO CINCO HERMANOS	1
AUTO REPUESTO, ACC Y SERV. LA MURALLA	1
AUTO REPUESTO, ACCESORIOS Y SERVICIOS LA MURALLA	1
AUTO REPUESTOS NUEVO UNIVERSO	1
AUTO RESPUESTOS	1
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTO SERVICIOS ACCESORIOS Y REPUESTOS	1
AUTO UNO DE PANAMA, S.A.	1
AUTOCLICK INTERNATIONAL	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AUTOMOTRIZ, S.A.	1
AUTOS AG IMPORT	1
AUTOS AMERICANOS	1
AUTOS SAFARI S.A.	1
AUTOSERVICIOS ACCESORIOS Y REPUESTOS	1
AVA MOTOR	1
BRANPERSA, S.A.	1
CARRINGTONS DETAILING	1
CENTRO AUTO REPUESTO	1
CENTRO TECNICO TOKI MOTOS	1
CLASS ONE SERVICES	1
CMG CENTER RIO MINA	1
COMPRA Y VENTA DE AUTOS NUEVOS Y USADOS	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DISTRIBUIDORA LING LOUNG S.A.	1
DYNAMIC IMPORT, S.A.	1
EASY CAR RENTAL	1
ED CAR SERVICES	1
ELECTRÓNICA GEO	1
ETX INTERNATIONAL	1
EURO PARTS	1
EURO TEK	1
EUROCAR SERVICE	1
EXCEL AUTOMOTRIZ	1
FORD AUTO PANAMÁ, S.A.	1
FORD CINCUENTENARIO	1
FRIOCENTER	1
GOLD TEC CENTRO DE IMPRESION DIGITAL	1
GOLDEN MOTOR, S.A.	1
GRAND INTERNATIONAL HOTEL	1
GRUPO GENIO KK S.A.	1
GRUPO MONREY HERNANDEZ	1
INVERSIONES CL INTERNACIONAL, S.A.	1
INVERSIONES HAFEJI	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LA CASA DE LAS BATERIAS	1
LINGLONGTIRE CENTER, S.A.	1
M CAR SOLUTIONS	1
MAR CAR WASH SPORT CLUB	1
MEH REPARACIONES	1
METRO MOTORS CAR RENTAL, S.A.	1
MOTO CARIBE	1
MOY TOWING	1
MP AUTOS	1
MPH MOTOPARTES Y ACCESORIOS	1
MULTISERVICIOS GENERALES S & S, S.A.	1
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	1
PANAMA LIVING S.A.	1
PANAMÁ NETBUY	1
PANAMERICA TRANSMISSION INC	1
PATEL AUTOS	1
PETROLEOS DON VÍCTOR, S.A.	1
PREMIER MOTOR GROUP	1
PULIMOS SU AUTO GARAGE	1
RADIADORES ALASKA, S.A.	1
RASTRO ANDREA	1
RASTRO EUR SHOPPING	1
RASTRO RM S.A.	1
REINA CAR	1
REINSA, REPUESTOS INTERNACIONALES, S.A.	1
RENAULT / PETROAUTOS S.A.	1
REPUESTO PTY	1
REPUESTOS CONTINENTALES	1
RIDE PTY, S.A.	1
RIQUINSA	1
ROAD CARS SERVICE	1
ROJICAR, SA.	1
ROXI CAR SOLUCIÓN	1
SEGUROS FEDPA S.A.	1
SERVI CENTER RIO MINA	1
SERVICENTRO AARON	1
SERVICIOS TURISTICOS PANAMEÑOS, S.A.	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
TAMBOR, S.A.	1
TECNICAR INTERNACIONAL	1
TECNOSERVICIOS HIDROMATICOS PTY	1
TRANSMISIONES DE CHIRIQUI	1
VENTAS DE AUTOS ADIER	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
VENTAS Y SERVICIOS GUILLEN	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.	1
TOTAL	196

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

Fuente: Sección de Vehículos a Motor