

**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 - FEBRERO 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B./)
Incumplimiento de garantía	30	38.5	8,514.44	255,433.16
Falta de información	14	17.9	6,219.79	87,077.00
Incumplimiento de servicio	11	14.1	2,910.35	32,013.89
Custodia de bien	7	9.0	2,084.29	14,590.03
Incumplimiento de contrato	5	6.4	5,426.07	27,130.34
Daño y perjuicio	5	6.4	3,289.10	16,445.50
Vicio oculto	2	2.6	15,732.83	31,465.66
Devolución de dinero	2	2.6	317.38	634.75
Cobro indebido	1	1.3	824.99	824.99
Anulación de contrato	1	1.3	196.60	196.60
TOTAL	78	100.0	5,971.95	465,811.92

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	7
CVT EXPRESS	4
MOTORES JAPONESES	3
PANAMOTOR	3
ARRENDADORA ECONOMICA	2
AUTO GRUAS	2
FAT CAR	2
GRUPO SILABA	2
ORLYN S.A.	2
PLATINUM CARS / COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	2
ROCK CARS	2
AUTO DITAILING JM	1
AUTO REPUESTO CINCO HERMANOS	1
AUTO REPUESTO, ACCESORIOS Y SERVICIOS LA MURALLA	1
AUTOCLICK INTERNACIONAL	1
AUTOMOTRIZ, S.A.	1
AUTOS AG IMPORT	1
BAHÍA MOTORS, S.A.	1
BRANPERSA, S.A.	1
CMG CENTER RIO MINA	1
COBRO Y CRÉDITO MERCANTIL S.A.	1
CONSULTENOS, S.A.	1
DYNAMIC IMPORT S.A. (ASCONA)	1
ELEKTRA	1
EURO PARTS	1
EUROCAR SERVICE	1
EUROTEK	1
FRIOCENTER	1
GOLD TEC CENTRO DE IMPRESION DIGITAL	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
INVERSIONES MIJANETH	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1
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
PATEL AUTOS	1
RADIADORES ALASKA S.A.	1
RASTRO MULTIMOTORES	1
RICARDO PEREZ S,A,	1
RIDE PTY S.A.	1
RIQUINSA	1
ROJICAR, SA.	1
SANDI AUTOS	1
SEGUROS FEDPA S.A.	1
SERVI CENTER RIO MINA	1
SERVICENTRO AARON	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
TOTAL	78

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 SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR

NACIONAL

PERIODO: ENERO - FEBRERO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/)
Desistimiento	16	48.5	5,761.55	92,184.75
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	7	21.2	1,756.03	12,292.23
Transacción extrajudicial	2	6.1	9,000.00	18,000.00
Acuerdo en audiencia/Reparación	2	6.1	730.00	1,460.00
Desistimiento/Devolución	2	6.1	442.54	885.08
Resoluciones/Varios	1	3.0	17,500.00	17,500.00
Acuerdo/Reparación	1	3.0	16,795.00	16,795.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	3.0	5,854.59	5,854.59
Acuerdo en audiencia/Varios	1	3.0	1,131.00	1,131.00
TOTAL	33	100	5,033.41	166,102.65

Fuente: Sección de Vehículos a Motor