

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

MES: ENERO - JULIO 2019

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	168	43.9	10,416.86	1,750,032.22
Incumplimiento de contrato	77	20.1	6,745.13	519,374.77
Falta de información	46	12.0	5,412.62	248,980.36
Incumplimiento de servicio	37	9.7	1,237.76	45,797.29
Daño y perjuicio	20	5.2	6,493.85	129,876.98
Custodia de bien	17	4.4	3,968.30	67,461.14
Cobro indebido	8	2.1	828.79	6,630.32
Vicio oculto	7	1.8	13,995.71	97,969.96
Venta engañosa	2	0.5	261.83	523.66
Devolución de dinero	1	0.3	200.00	200.00
TOTAL	383	100.0	7,485.24	2,866,846.70

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

**AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE
VEHÍCULOS
NACIONAL**

MES: ENERO - JULIO 2019

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
CVT EXPRESS	52
GRUPO SILABA	35
PETROAUTOS, S.A.	27
EXCEL AUTOMOTRIZ	16
MOTORES JAPONESES	15
EBOX AIR CARGO	11
RICARDO PEREZ, S.A.	11
AUTO SALES	9
PANAMOTOR	7
LA CASA DE LAS BATERIAS	6
ROCK CARS AUTOS USADOS	6
BAHIA MOTORS	5
RASTRO MULTIMOTORES	4
AIRE SI	3
ARRENDADORA ECONÓMICA	3
BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A.	3
ELEKTRA	3
FORD AUTO PANAMÁ	3
GRUPO JARUM	3
LUMOVIL, S.A.	3
PLATINIUM CARS	3
AUTO REPUESTOS NUEVO UNIVERSO	2
AUTO SMART, S.A.	2
AUTOS A.G. IMPORT	2
CAR CARE	2
CONSULTENOS, S.A.	2

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
GOLDEN MOTOR, S.A.	2
GRUPO PLATINIUM CAR	2
INVERSIONES MARISARAH, S.A.	2
JUNED SABBER PATEL	2
PARTES PANAMA	2
PTY CAR SERVICES CORP.	2
TAMBOR, S.A.	2
TECNOSERVICIOS HIDROMATICOS PTY	2
1000 AUTOS PANAMA, S.A.	1
ACORD PRELUDE CLUB PANAMA 507	1
ALTA GAMA CAR D	1
AMORTIGUADORES PANAMA, S.A.	1
AUTO AIRE POLAR	1
AUTO AIRE SUPER COOL	1
AUTO CLICK INTERNATIONAL	1
AUTO MOTORES KHATY	1
AUTO PARABRISAS PANAMA, S.A.	1
AUTO REPUESTO LA GRAN MURALLA	1
AUTO SERVICENTRO MANA	1
AUTO STORE, S.A.	1
AUTO TALLER LA TRONOSA	1
AUTO UNO PANAMÁ, S.A.	1
AUTOCLICK INTERNACIONAL / EBOX AIR CARGO	1
AUTOK INC	1
AUTOREPUESTO CINCUENTENARIO	1
AUTOREPUESTOS BAYANO, S.A.	1
AUTOS SMART S.A.	1
AUTOSERVICIO CARLITO	1
B-CASH	1
BIKE ZONE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
BREMEN AUTO SERVICES	1
CAR COMPUTER ELECTRONIC	1
CAR VOLK'S SERVICES	1
CAR'S REPUBLIC	1
CARS INVESTMENT GROUP, S.A.	1
CARS SOLUTIONS	1
CASA DE LAS BATERÍAS	1
CHECK ENGINE INTERNATIONAL, S.A.	1
CLASS ONE SERVICES	1
CLEAN AUTO	1
CMG PTY GROUP, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DE MOTORES, S.A.	1
DISTRIBUIDORA LING LONG, S.A.	1
ELECTRI AIRE	1
ELECTRO AIRE PANAMÁ	1
ELECTROMECAÁNICA 2003	1
ELECTROMECHANICA J. CASTILLO	1
EMPRESAS NAI	1
FARID MOTOR	1
FAT CAR	1
FELIPE RODRIGUEZ, S.A.	1
FERRI AUTO GARCIA	1
FRIO CENTER	1
FRIO WORLD, S.A.	1
GRUAS PÒLICE, S.A.	1
GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A.	1
GRUPO FUTURO, S.A.	1
GRUPO RIO MINA, S.A.	1
HAMPTON BY HILTON	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
HUMBERTO A. SANCHEZ BEITIA	1
INTER MARKETING INC	1
INVERSIONES BS	1
INVERSIONES CL INTERNACIONAL	1
INVERSIONES MARSCIAH, S.A.	1
IT AUTOSPORT	1
ITS SERVICES	1
J.C.G. S.A.	1
J&J ELECTRONIC	1
JCG, S.A.	1
LUXURY CORP.	1
MARCONELA, S.A.	1
MASTER MOTOR	1
MAX CENTER	1
MAX SPEED CAR AUDIO	1
MEGA SOLUTION	1
MOTOPARTES MPH, S.A.	1
MOTOR EMOTION	1
MOTORES DEL JAPON	1
MOTORES NATALI	1
MOTOS BST, S.A.	1
MP AUTOS	1
MULTIFRIO PLUS	1
OMAR XTRME 18	1
OPERADORA CENTRAL DE ESTACIONAMIENTOS DE P	1
PANAMÁ CAR RENTAL, S.A.	1
PERFECT DETAILS 507	1
PERFORMANCE CAR AUDIO	1
PERFORMANCE PARTS	1
PETROLEOS CHITRE, S.A.	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PIEZAS Y RECAMBIOS J.E.	1
PLATINUM CARS GROUP	1
PMG PANAMA, S.A.	1
PROVEEDOR AUTOMOTRIZ, S.A.	1
PTY CAR SHOP	1
PTY CUSTOM	1
RASTRO PANCHO	1
RASTRO TALLER JIMENEZ	1
RASTROS MULTIMOTORES PANAMA	1
REPUESTOS IDEALES	1
REPUESTOS 88	1
REPUESTOS CABRINI, S.A.	1
REPUESTOS CONTINENTALES	1
REPUESTOS IDEALES, S.A.	1
RIDE PTY, S.A.	1
ROCK CARS AUTOS USADOS, S.A.	1
RODANISHE REAL ESTATE	1
SANDI AUTOS	1
SERVI CENTER RIO MINA	1
SERVI LUCARI	1
SERVICENTRO 930	1
SERVICENTRO ASIA CENTER	1
SERVICENTRO EL MESON	1
SERVICENTRO FRANCO, S.A.	1
SERVICENTRO LJR	1
SERVICIOS SIGMA, S.A.	1
SIXT RENT A CAR	1
SPI MOTO SHOP	1
SUBARU DEL CANAL, S.A.	1
SUPER AUTOS	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
TALLER DE CHAPISTERIA AMADÍN	1
TALLER DE MECÁNICA C&J	1
TALLER FOTON	1
TALLER NAZARENO	1
TALLERES JMC EXPRESS CHAPISTERIA Y PINTURA	1
TECNICAR CENTER	1
TESA TRANSPORTE Y EQUIPOS, S.A.	1
TOP LEVEL SOLUTIONS	1
TOP LINE AUTO & SECURITY PLUS, S.A.	1
TRIFTY CR. VIA ES	1
TWINS WEST WORKSHOP	1
UNICOMOTOS	1
UNION PTY EXPRESS	1
V.I.P MOTORS, S.A.	1
VOLVOCAR PANAMA	1
WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.	1
ZIP CARGO BRISAS	1
TOTAL	383

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

MES: ENERO - JULIO 2019

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	78	46.7	6,541.16	510,210.36
Acuerdo en audiencia/Varios	18	10.8	10,457.07	188,227.24
Desistimiento/Devolución	17	10.2	2,245.88	38,179.88
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	11	6.6	3,629.66	39,926.21
Acuerdo/Devolución	10	6.0	4,440.36	44,403.61
Acuerdo en audiencia/Reparación	9	5.4	12,278.33	110,504.97
Pendiente constancia desistimiento	7	4.2	1,197.78	8,384.44
Transacción extrajudicial	6	3.6	10,015.92	60,095.50
Abandono	4	2.4	1,374.71	5,498.82
Acuerdo/Reparación	3	1.8	10,856.85	32,570.54
Acuerdo/Reemplazo	1	0.6	30,000.00	30,000.00
Resolución/Devolución	1	0.6	27,499.00	27,499.00
Resolución/Reparar	1	0.6	25,995.00	25,995.00
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	1	0.6	130.60	130.60
TOTAL	167	100.0	6,716.32	1,121,626.17

Fuente: ACODECO

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

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Temporal Juez Ejecutor	5	38.5	6,220.40	31,102.00
Resolución no acceder	4	30.8	11,916.97	47,667.89
Ministerio Público	2	15.4	6,600.00	13,200.00
Inadmitida	2	15.4	3,108.63	6,217.26
TOTAL	13	100.0	7,552.86	98,187.15

Fuente: ACODECO