

**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 - JUNIO 2019

| MOTIVOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS | MONTO (B/.) |
|----------------------------|---------------|-----------------|---------------------------------|---------------------|
| Incumplimiento de garantía | 133 | 40.1 | 10,542.50 | 1,402,152.43 |
| Incumplimiento de contrato | 73 | 22.0 | 6,795.50 | 496,071.77 |
| Falta de información | 43 | 13.0 | 5,758.96 | 247,635.36 |
| Incumplimiento de servicio | 36 | 10.8 | 1,270.20 | 45,727.29 |
| Daño y perjuicio | 18 | 5.4 | 6,353.37 | 114,360.66 |
| Custodia de bien | 16 | 4.8 | 4,101.89 | 65,630.25 |
| Vicio oculto | 6 | 1.8 | 12,044.99 | 72,269.96 |
| Cobro indebido | 5 | 1.5 | 1,014.49 | 5,072.47 |
| Venta engañosa | 1 | 0.3 | 376.00 | 376.00 |
| Devolución de dinero | 1 | 0.3 | 200.00 | 200.00 |
| TOTAL | 332 | 100.0 | 7,378.00 | 2,449,496.19 |

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

Fuente: ACODECO

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

PERIODO: ENERO - JUNIO 2019

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|-------------------------------|---------------|
| CVT EXPRESS | 49 |
| GRUPO SILABA | 29 |
| PETROAUTOS, S.A. | 21 |
| EXCEL AUTOMOTRIZ | 12 |
| MOTORES JAPONESES | 12 |
| EBOX AIR CARGO | 11 |
| RICARDO PEREZ, S.A. | 10 |
| AUTO SALES | 7 |
| PANAMOTOR | 7 |
| ROCK CARS AUTOS USADOS | 6 |
| BAHIA MOTORS | 5 |
| RASTRO MULTIMOTORES | 4 |
| AIRE SI | 3 |
| BAVARIAN MOTORS PANAMÁ, S.A. | 3 |
| GRUPO JARUM | 3 |
| LA CASA DE LAS BATERIAS | 3 |
| LUMOVIL, S.A. | 3 |
| PLATINUM CARS GROUP | 3 |
| ARRENDADORA ECONÓMICA | 2 |
| AUTO REPUESTOS NUEVO UNIVERSO | 2 |
| AUTOS A.G. IMPORT | 2 |
| CONSULTENOS, S.A. | 2 |
| FORD AUTO PANAMÁ | 2 |
| GOLDEN MOTOR, S.A. | 2 |
| GRUPO PLATINIUM CAR | 2 |
| INVERSIONES MARISARAH, S.A. | 2 |

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|--|--------|
| 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 |
| AUTO AIRE POLAR | 1 |
| AUTO AIRE SUPER COOL | 1 |
| AUTO CLICK INTERNATIONAL | 1 |
| AUTO MOTORES KHATY | 1 |
| AUTO PARABRISAS PANAMA, S.A. | 1 |
| AUTO SERVICENTRO MANA | 1 |
| AUTO SMART, S.A. | 1 |
| AUTO STORE, S.A. | 1 |
| AUTO TALLER LA TRONOSA | 1 |
| AUTO UNO PANAMÁ, S.A. | 1 |
| AUTOCLICK INTERNACIONAL / EBOX AIR CARGO | 1 |
| AUTOREPUESTO CINCUENTENARIO | 1 |
| AUTOREPUESTOS BAYANO, S.A. | 1 |
| AUTOS SMART S.A. | 1 |
| AUTOSERVICIO CARLITO | 1 |
| B-CASH | 1 |
| BIKE ZONE | 1 |
| BREMEN AUTO SERVICES | 1 |
| CAR CARE | 1 |
| CAR COMPUTER ELECTRONIC | 1 |
| CAR VOLK'S SERVICES | 1 |
| CAR'S REPUBLIC | 1 |
| CARS INVESTMENT GROUP, S.A. | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|----------------------------------|--------|
| CARS SOLUTIONS | 1 |
| CASA DE LAS BATERÍAS | 1 |
| CHECK ENGINE INTERNATIONAL, S.A. | 1 |
| CLASS ONE SERVICES | 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 |
| ELECTROMECAÁNICA J. CASTILLO | 1 |
| ELEKTRA | 1 |
| ELEKTRA PANAMA, S.A | 1 |
| EMPRESAS NAI | 1 |
| FARID MOTOR | 1 |
| FAT CAR | 1 |
| FELIPE RODRIGUEZ, S.A. | 1 |
| FOR AUTO PANAMA, S.A. | 1 |
| FRIO CENTER | 1 |
| FRIO WORLD, S.A. | 1 |
| GRUPO EMPRESARIAL M & C, S.A. | 1 |
| GRUPO RIO MINA, S.A. | 1 |
| HAMPTON BY HILTON | 1 |
| HUMBERTO A. SANCHEZ BEITIA | 1 |
| INVERSIONES BS | 1 |
| INVERSIONES CL INTERNACIONAL | 1 |
| INVERSIONES MARSCIAH, S.A. | 1 |
| IT AUTOSPORT | 1 |
| ITS SERVICES | 1 |

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|--|--------|
| 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 |
| 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 |
| PIEZAS Y RECAMBIOS J.E. | 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 |

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|--|--------|
| REPUESTOS 88 | 1 |
| REPUESTOS CABRINI, S.A. | 1 |
| REPUESTOS CONTINENTALES | 1 |
| RIDE PTY, S.A. | 1 |
| RODANISHE REAL ESTATE | 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 |
| SIXT RENT A CAR | 1 |
| SUBARU DEL CANAL, S.A. | 1 |
| SUPER AUTOS | 1 |
| 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 |

| AGENTES ECONÓMICOS | QUEJAS |
|---------------------------------------|---------------|
| WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A. | 1 |
| TOTAL | 332 |

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 - JUNIO 2019

| RESULTADOS | QUEJAS | % QUEJAS | MONTO PROMEDIO DE QUEJAS | MONTO (B/.) |
|---|---------------|-----------------|---------------------------------|---------------------|
| Desistimiento | 67 | 46.2 | 6,780.03 | 454,261.70 |
| Acuerdo en audiencia/Varios | 18 | 12.4 | 10,457.07 | 188,227.24 |
| Desistimiento/Devolución | 15 | 10.3 | 2,506.99 | 37,604.88 |
| Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero | 11 | 7.6 | 3,629.66 | 39,926.21 |
| Acuerdo en audiencia/Reparación | 9 | 6.2 | 12,278.33 | 110,504.97 |
| Acuerdo/Devolución | 7 | 4.8 | 5,271.28 | 36,898.93 |
| Pendiente constancia desistimiento | 7 | 4.8 | 1,197.78 | 8,384.44 |
| Abandono | 3 | 2.1 | 1,817.77 | 5,453.32 |
| Transacción extrajudicial | 2 | 1.4 | 20,673.75 | 41,347.50 |
| Acuerdo/Reparación | 2 | 1.4 | 8,257.77 | 16,515.54 |
| Acuerdo/Reemplazo | 1 | 0.7 | 30,000.00 | 30,000.00 |
| Resolución/Devolución | 1 | 0.7 | 27,499.00 | 27,499.00 |
| Resolución/Reparar | 1 | 0.7 | 25,995.00 | 25,995.00 |
| Acuerdo en audiencia/Reemplazo | 1 | 0.7 | 130.60 | 130.60 |
| TOTAL | 145 | 100.0 | 7,053.44 | 1,022,749.33 |

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