

**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 - JUNIO 2020

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	38	40.0	8,845.85	336,142.26
Falta de información	16	16.8	5,761.06	92,177.00
Incumplimiento de servicio	16	16.8	2,093.06	33,488.89
Daño y perjuicio	7	7.4	2,410.50	16,873.50
Custodia de bien	7	7.4	2,084.29	14,590.03
Incumplimiento de contrato	5	5.3	5,426.07	27,130.34
Vicio oculto	2	2.1	15,732.83	31,465.66
Devolución de dinero	2	2.1	317.38	634.75
Cobro indebido	1	1.1	824.99	824.99
Anulación de contrato	1	1.1	196.60	196.60
TOTAL	95	100.0	5,826.57	553,524.02

NOTA: Incluyen quejas recibidas de las diferentes regionales.

AGENTES ECONÓMICOS CON QUEJAS RECIBIDAS EN LA UNIDAD DE VEHÍCULOS

NACIONAL

PERIODO: ENERO - JUNIO 2020

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
PETROAUTOS, S.A.	7
CVT EXPRESS	4
GRUPO SILABA	3
MOTORES JAPONESES	3
PANAMOTOR	3
ARRENDADORA ECONOMICA	2
AUTO GRUAS	2
BAHIA MOTORS	2
COBRO Y CRÉDITO MERCANTIL S.A.	2
FAT CAR	2
ORLYN S.A.	2
SANDI AUTOS, S.A.	2
TRAMITES CARS GROUP	2
ALINEAMIENTO AUTOMOTRIZ, S.A.	1
AUTO CENTRO	1
AUTO DITAILING JM	1
AUTO REPUESTO CINCO HERMANOS	1
AUTO REPUESTO, ACC Y SERV. LA MURALLA	1
AUTO REPUESTO, ACCESORIOS Y SERVICIOS LA MURALLA	1
AUTO SERVICIO PORTE	1
AUTOCLICK INTERNACIONAL	1
AUTOMOTORA AUTOSTAR, S.A.	1
AUTOMOTRIZ, S.A.	1
AUTOS AG IMPORT	1
BRANPERSA, S.A.	1
CENTRO TECNICO TOKI MOTOS	1
CMG CENTER RIO MINA	1
CONSULTENOS, S.A.	1
DISTRIBUIDORA DAVID FORD COMPANY, S.A.	1
DYNAMIC IMPORT S.A. (ASCONA)	1
ELEKTRA	1
EURO PARTS	1
EUROCAR SERVICE	1
EUROTEK	1
FORD AUTO PANAMÁ	1
FRIOCENTER	1
GOLD TEC CENTRO DE IMPRESION DIGITAL	1
INVERSIONES MIJANETH	1
LUXURY	1
MASTER MOTORS	1
MEH REPARACIONES	1
METRO MOTORS CAR RENTAL, S.A.	1
MOTO CARIBE	1

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
MOY TOWING	1
MP AUTOS	1
PANAMÁ CAR RENTAL S.A.	1
PANAMA LIVING S.A.	1
PANAMA NETBUY	1
PANAMERICA TRANSMISSION INC	1
PATEL AUTOS	1
PLATINUM CARS / COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
PLATINUM CARS GROUP/ COBROS Y CRÉDITOS MERCANTIL	1
RADIADORES ALASKA S.A.	1
RASTRO MULTIMOTORES	1
RICARDO PEREZ S,A,	1
RIDE PTY S.A.	1
RIQUINSA	1
ROCK CARS	1
ROCK CARS AUTOS USADOS	1
ROJICAR, SA.	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
VA & VEN PANAMA PACIFICO	1
VA & VEN PMÁ PACÍFICO	1
VENTAS Y SERVICIOS GUILLEN	1
VIRGEN DE GUADALUPE INVESTMENT PANAMA CORP	1
WINSTON TRANSMISION Y SERVICIOS, S.A.	1
TOTAL	95

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID

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 - JUNIO 2020

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO PROMEDIO DE QUEJAS	MONTO (B/.)
Desistimiento	24	45.3	6,238.19	149,716.50
Acuerdo en audiencia/Devolución de dinero	8	15.1	1,574.03	12,592.23
Acuerdo en audiencia/Varios	3	5.7	9,306.69	27,920.07
Acuerdo en audiencia/Reparación	3	5.7	8,445.00	25,335.00
Transacción extrajudicial	3	5.7	8,000.00	24,000.00
Abandono	3	5.7	5,166.67	15,500.00
Desistimiento/Devolución	3	5.7	677.32	2,031.95
Acuerdo en audiencia/Reemplazo	2	3.8	17,677.30	35,354.59
Resoluciones/Varios	1	1.9	17,500.00	17,500.00
Acuerdo/Reparación	1	1.9	16,795.00	16,795.00
Pendiente constancia desistimiento	1	1.9	3,040.00	3,040.00
Resolución/Reemplazo	1	1.9	1,617.70	1,617.70
TOTAL	53	100	6,252.89	331,403.04

Nota: En los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Sección de Vehículos a Motor